„КЮСТЕНДИЛСКА ВОДА“ ЕООД гр. КЮСТЕНДИЛ

УТВЪРЖДАВАМ:
(инж. Марио Нешев)

ПРАВИЛА

за приемане и обработка на жалби и сигнали за нередности, нарушения, корупция и измами

Кюстендил, 24.03.2023г.

- **ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

Чл. 1. С тези правила се определят условията и редът за:

- Приемане, регистриране и отчитане на жалби и сигнали за нередности, нарушения, корупция и измами;
- Процедура за разглеждане на жалби и сигнали за нередности и нарушения;
- Процедурата за разглеждане на сигнали за корупция и измами;
- Водене на регистър за постъпилите жалби и сигнали;
- Защита на лицата, подали сигнали за корупция и измами.

Чл. 2. Жалбите и сигналите за нередности, нарушения, корупция и измами могат да бъдат подавани по следните начини:

- по пощата на адрес - гр. Кюстендил, ул. „Цар Освободител" № 15
- на място в Административната сграда на „Кюстендилска вода" ЕООД гр. Кюстендил, партер ЦОК (Център за обслужване на клиенти)
- по факс 078 55 2372
- по електронна поща - на електронен адрес: office@kyustendilskavoda.com

- **ЦЕЛИ И ПРИНЦИПИ**

Чл. 3. Вътрешните правила са насочени към подобряване качеството на административната дейност и предотвратяване на корупцията.

Чл. 4. Основните цели, които се поставят с вътрешните правила са: а) повишаване на общественото доверие и засилване на гражданския контрол;

б) подобряване качеството на предоставяните административни услуги на гражданите и юридическите лица.

в) повишаване на ефективността по предотвратяване на корупционни практики и ограничаване на корупционния риск

г) създаване на гаранции за прозрачност и отчетност в дейността на дружеството и вземането на управленски решения.

Чл. 5. При изпълнение на Правилата ще се съблюдават принципите:

а) за добро управление и предприемане на ефективни действия при констатиране на нередности, нарушения, корупция и измами.

б) върховенство на закона за гарантиране на ефективната защита на правата на човека и равенството на всички граждани пред закона

в) превенция на корупцията чрез предприемане на ефективни мерки по предварително идентифициране на причините и условията, които биха могли да доведат до корупционно поведение за ограничаването и/или елиминирането им.

III. АДМИНИСТРИРАНЕ НА ПОСТЪПИЛИТЕ ЖАЛБИ И СИГНАЛИ ЗА НЕРЕДНОСТИ И НАРУШЕНИЯ

Чл. 6. Всички постъпили жалби и сигнали за нередности и нарушения се регистрират в деня на тяхното постъпване във входящия регистър намиращ се в Център за обслужване на клиенти, като на първа страница на документа се поставя входящ номер и дата на подаване.

Чл. 7. Регистрираните жалби и сигнали се докладват на Управителя на дружеството.

Чл. 8. Сигналите и жалбите следва да бъдат съставени на български език и да съдържат:

- трите имена на лицето, подало жалбата/сигнала;
- адрес, длъжност, организация, телефон за връзка
- данни за служителя, извършил нарушението;
- описание на извършеното нарушение;
- дата и подпис на подателя.

По преценка подателят може да посочи също адрес на електронна поща и/или факс и телефон за контакт.

Чл. 9. Анонимни сигнали и жалби не се разглеждат.

Чл. 10. Юрисконсулта на дружеството извършва предварителен преглед на постъпилия сигнал/жалба и определя дали предметът му е от компетентността на дружеството.

Чл. 11. (1) Управителят на Дружеството с резолюция определя лице, което да извърши проверка на обстоятелствата, описани в постъпилия сигнал или жалба. По преценка, със заповед може да назначи комисия, която да извърши проверката.

(2) В случай на необходимост от представяне на допълнителни сведения, документи или друг вид доказателства оправомощеното лице (комисията, извършваща проверката) може да ги изиска от жалбоподателя, като посочи срок за представянето им.

Чл. 12. В 14-дневен срок от постъпване на сигнала или жалбата, лицето (комисията), на което е възложена проверката по сигнала/жалбата изготвя доклад за резултатите от извършената проверка и събраните доказателства. Когато е необходимо допълнително проучване, срокът може да бъде удължен.

Чл. 13. Докладът по чл. 12 се предава на Управителя за предприемане на мерки.

Чл. 14. До подателя на сигнала или жалбата се изпраща уведомително писмо за резултата от извършената проверка и предприетите мерки.

Чл. 15. Не се образува производство по анонимни жалби или сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години, съгл. чл. 111, ал. 4 от АПК.

IV. АДМИНИСТРИРАНЕ НА ПОСТЪПИЛИТЕ СИГНАЛИ ЗА КОРУПЦИЯ И ИЗМАМИ.

Чл. 16. Тези правила регламентират процедурата при постъпилите сигнали за корупция и измами срещу работници и служители на „Кюстендилска вода" ЕООД гр. Кюстендил.

Чл. 17. Всеки гражданин, организация, работник и служител на „Кюстендилска вода" ЕООД гр. Кюстендил може да подаде сигнал за корупция и измами.

Чл. 18. Сигналите за корупция и измами се подават писмено, адресират се до Управителя на Дружеството и следва да бъдат оформени, съгласно изискванията на чл. 8 от Правилата.

Чл. 19. Анонимни сигнали за корупция или измами не подлежат на разглеждане.

Чл. 20. Постъпилите сигнали за корупция или измами се регистрират по реда на чл. 6 и чл. 7 от Правилата и се докладват на Управителя.

Чл. 21. При разглеждане на сигналите се събират, обобщават и анализират всички необходими доказателства за изясняване на обстоятелствата.

Чл. 22. На базата на становището, дадено от Управителя, до подателя на сигнала се изпраща уведомително писмо за резултата от извършената проверка и предприетите мерки.

V. ЗАЩИТА НА ПОДАЛИЯ СИГНАЛ.

Чл. 23. Постъпилите жалби и сигнали за нередности, нарушения, корупция и измами не могат да бъдат използвани по какъвто и да е начин за цели, различни от естеството на самия сигнал и въз основа на тях не могат да бъдат инициирани други действия срещу подателя.

Чл. 24. Лицата, на които е възложено разглеждането на сигналите и жалбите по реда на тези правила, са длъжни да:

- не разкриват самоличността на лицето, подало сигнала;
- не разгласяват фактите и данните, които са им станали известни във връзка с разглеждането на сигнала;
- опазват поверените им писмени документи от неразрешен достъп на трети лица.

VI. РЕГИСТЪР И ИНФОРМАЦИЯ

Чл. 25. Всички постъпили жалби и сигнали за нередности, нарушения, корупция и измами се завеждат в специален регистър - „Регистър за постъпили жалби за нередности, нарушения, корупция и измами" (Приложение № 1).

Чл. 26. Регистърът се води и съхранява от Организатор обработка производствена информация .

VII. ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ.

§ 1. Под сигнали и жалби за нередности и нарушения се имат предвид такива, които се отнасят до организацията и административната дейност на дружеството, поведението на работниците и служителите и изпълнението на служебните им задължения.

§ 2. Тези правила не се прилагат за жалби по съдебни дела, водени срещу дружеството.

VIII. ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Изменение и допълнение на настоящите правила се извършва по реда на тяхното утвърждаване.

§ 2. Настоящите правила влизат в сила от датата на утвърждаване със заповед на Управителя на "Кюстендилска вода" ЕООД гр. Кюстендил.