



«Վեոլիա Ջուր» Փակ Բաժնետիրական Ընկերություն

ԳԼԽԱՎՈՐ ՏՆՕՐԵՆ

«19» 09 2017թ.

ք. Երևան

«ՎԵՈԼԻԱ ՋՈՒՐ» ՓԱԿ ԲԱԺՆԵՏԻՐԱԿԱՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆՈՒՄ ԽՄԵԼՈՒ ՋՐԻ
ՄԱՏԱԿԱՐԱՐՄԱՆ ԵՎ ՋՐԱՀԵՌԱՅՄԱՆ (ԿԵՂՏԱՋՐԵՐԻ ՄԱՔՐՄԱՆ)
ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՄԱՏՈՒՑՄԱՆ ԳՈՐԾԱՌՈՒՅԹՆԵՐԻՆ ՎԵՐԱԲԵՐՎՈՂ
ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ, ԱՅԴ ԹՎՈՒՄ՝ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԸ
ՀԱՍՏԱՏԵԼՈՒ ՄԱՍԻՆ

ՀՐԱՄԱՆ Լ 44

Հիմք ընդունելով Հայաստանի Հանրապետության հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողովի 2016թ. նոյեմբերի 30-ի N 378-Ն որոշմամբ սահմանված Խմելու ջրի մատակարարման և ջրահեռացման (կեղտաջրերի մաքրման) ծառայությունների մատուցման կանոնների 84-րդ կետը, ղեկավարվելով «Բաժնետիրական ընկերությունների մասին» ՀՀ օրենքի 88-րդ հոդվածի 3-րդ մասի «թ» կետի և «Իրավական ակտերի մասին» ՀՀ օրենքի 2-րդ հոդվածի 6-րդ մասի պահանջներով՝

ՀՐԱՄԱՅՈՒՄ ԵՄ՝

1. Հաստատել «Վեոլիա Ջուր» փակ բաժնետիրական ընկերությունում խմելու ջրի մատակարարման և ջրահեռացման (կեղտաջրերի մաքրման) ծառայությունների մատուցման գործառնություններին վերաբերվող դիմումների, այդ թվում՝ բողոքների քննարկման կարգը՝ համաձայն հավելվածի:

2. Սույն հրամանի կատարման հսկողությունը վերապահել ընկերության գլխավոր գործառնական տնօրեն Գ. Գրիգորյանին և գլխավոր տնօրենի տեղակալ, ֆինանսական և վարչական տնօրեն Հ. Մարությանին:

3. Մարդկային ռեսուրսների սպասարկման բաժնի պետ Հ. Մանուչարյանին՝

- ապահովել սույն հրամանի մասին պատշաճ ծանուցումը:

4. Սույն հրամանն ուժի մեջ է մտնում համապատասխան անձանց պատշաճ իրազեկելու պահից:

Գլխավոր տնօրեն

Գրիգորյան Լ.Ռ.Ֆե



Հավելված
«Վեդլիա Ջուր» փակ բաժնետիրական
ընկերության գլխավոր տնօրենի
2017 թվականի սեպտեմբերի 19 թիվ 442 որոշման

ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ



1. Սույն ընթացակարգը սահմանում է նում /այսուհետ՝ Ընկերություն/ կնքելու ջրի մատակարարման և ջրահեռացման (կնքումների մաքրման) ծառայությունների մատուցման գործառույթներին վերաբերվող դիմումների, այդ թվում՝ բողոքների քննարկման կարգը:

2. Ընկերությունում դիմումների, այդ թվում՝ բողոքների/այսուհետ՝ դիմում/ քննարկումը և դրանց կապակցությամբ պատասխանների պատրաստումը ապահովում է Իրավաբանական և հաճախորդների սպասարկման տնօրինության Բաժանորդների սպասարկման վարչությունը /այսուհետ՝ Վարչություն/:

3. Դիմումը կարող է ներկայացվել գրավոր կամ էլեկտրոնային եղանակով կամ բանավոր /այդ թվում՝ հեռախոսակապի/ միջոցով: Բաժանորդի գրավոր դիմումին տրվում է գրավոր պատասխան, բանավորին՝ բանավոր պատասխան, իսկ էլեկտրոնային փոստի միջոցով ստացվածին՝ էլեկտրոնային փոստով պատասխան:

Դիմում կարող է ընդունվել Ընկերության պաշտոնական կայքի միջոցով:

4. Դիմումը պետք է պարունակի՝

ա) դիմողի անունը, ազգանունը, իրավաբանական անձի դեպքում՝ նրա լրիվ անվանումը.

բ) դիմողի հասցեն (իրավաբանական անձի գտնվելու վայրը).

գ) Ընկերության անվանումը, որին ներկայացվում է դիմումը.

դ) դիմումով ներկայացվող պահանջը (դիմումի առարկա).

ե) դիմումին կցվող փաստաթղթերի ցանկը /եթե այդպիսիք ներկայացվում են/☐

զ) դիմումը կազմելու տարին, ամիսը և ամսաթիվը.

է) բաժանորդային քարտի համարը /եթե այդպիսին կա/☐

ը)օրենքով սահմանված կարգով տրված լիազորագիրը, եթե դիմումը ներկայացվում է ներկայացուցչի միջոցով □

Ո) այլ փաստաթղթեր:

Նշված պահանջներին չբավարարելու դեպքում դիմումը կարող է մերժվել:

5. Դիմումը մուտքագրվում և գրանցվում է Ընկերության բաժանորդների սպասարկման գրասենյակում կամ ընդհանուր բաժնում կամ համապատասխան համակարգչային ծրագրում: Գրասենյակներում կամ ընդհանուր բաժնում ստացվող դիմումները գրանցվում են Դիմում-բողոքների գրանցման միասնական ծրագրում, ինչը բոլոր գրասենյակներին հնարավորություն է տալիս սպասարկել ցանկացած հաճախորդի, անկախ այն հանգամանքից, թե որ հասցեի համար է ներկայացվել դիմումը:

6. Դիմումը սահմանված կարգով մուտքագրվելուց, իրավասու անձի կողմից մակագրություն անելուց հետո անհապաղ հանձնվում է Վարչությանպետին: Վերջինսհնարավորինս արագ ծանոթանում է դիմումին և գործին առնչվող մյուս նյութերին և կատարում մակագրություն՝ Վարչության համապատասխան աշխատակցին:

7. Վարչության համապատասխան աշխատակիցը դիմումի, դրան կից ներկայացված փաստաթղթերի և այլ անհրաժեշտ նյութերի, տեղեկությունների, ինչպես նաև Ընկերության համակարգչային տվյալների բազայի հիման վրա պատրաստում է պատասխան գրության նախագիծ:

8. Եթե ծանոթացման ընթացքում պարզվում է, որ դիմումով բարձրացված հարցը ենթակա է լուծման նաև այլ ստորաբաժանման կողմից, ապա դիմումը երկու աշխատանքային օրվա ընթացքումուղարկվում է տվյալ ստորաբաժանմանը: Տվյալ ստորաբաժանումը պարտավոր է 4 աշխատանքային օրվա ընթացքում Վարչությանը տրամադրել կարծիք, եզրակացություն, տեղեկություն, նյութեր, փաստաթղթեր և այլն դիմումի հետագա ընթացքն ապահովելու համար:

9. Դիմումի քննարկման փուլում Վարչության կամ այլ ստորաբաժանման աշխատակիցը կարող է կազմակերպել դիմողի լսումներ, նրա հետ դիմումի, գործում առկա այլ փաստաթղթերի, տեղանքի, խնդրի ուսումնասիրություն, իրականացնել այլ միջոցառումներ, որոնք կարող են նպաստել դիմումի պատշաճ ընթացքի ապահովմանը:

10. Վարչության համապատասխան աշխատակիցը, հիմք ընդունելով այլ ստորաբաժանման /ստորաբաժանումների/ կողմից տրամադրված կարծիքը,

եզրակացությունը, տեղեկությունը, նյութերը, փաստաթղթերը, ինչպես նաև իր կողմից կատարված լրացուցիչ ուսումնասիրությունները,² աշխատանքային օրվա ընթացքում պատրաստում է դիմումի կամ բողոքի պատասխան և ներկայացնում հաստատման համապատասխանաբար վարչության պետին, իրավաբանական և հաճախորդների սպասարկման տնօրենին, գլխավոր գործառնական տնօրենին և գլխավոր տնօրենին: Վերջիններիս կողմից առաջարկություններ, լրացումներ, դիտողություններ, առարկություններ ներկայացվելու դեպքում դրանք անհապաղ ներառվում են պատասխան գրության նախագծում:

11. Ընկերությունը պարտավոր է դիմումին պատասխանել այն ստանալու օրվանից 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում, եթե առանձին դեպքերի համար Հայաստանի Հանրապետության օրենքներով կամ այլ իրավական ակտերով այլ ժամկետ սահմանված չէ:

Կոլեկտիվ դիմումի պատասխան գրությունն ուղարկվում է դիմումում ընդգծված անձին, իսկ դրա բացակայության դեպքում՝ առաջին անձին:

12. Եթե դիմումի քննարկման ընթացքում առաջանում է լրացուցիչ ուսումնասիրություններ կատարելու անհրաժեշտություն և դա հնարավոր չէ իրականացնել 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում, ապա այդ մասին սահմանված ժամկետում տեղեկացվում է դիմումատուին: Դիմումի քննարկման վերջնական արդյունքները տրամադրվելուց և ամփոփվելուց հետո հնավորինս արագ պատասխան գրությունն ուղարկվում է դիմումատուին:

13. Եթե Բաժանորդը Ընկերությանն ուղղված դիմումի պատճենը հասցեագրել է նաև Հայաստանի Հանրապետության հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողով, ապա Ընկերությունը դիմումի պատասխանի պատճենը ուղեկցող գրությամբ ներկայացնում է նաև Հանձնաժողով:

14. Դիմումի քննարկման արդյունքում դիմողին տրվում է պատշաճ և սպառիչ պատասխան՝ հանգամանորեն ներկայացնելով դրա առնչությամբ գործող օրենսդրական դաշտը, Ընկերության և բաժանորդի իրավունքներն ու պարտականությունները, և այն բոլոր հանգամանքները, որոնք անհրաժեշտ կլինեն ամբողջական պատկերացում կազմելու ներկայացված դիմումի վերաբերյալ:

15. Հրատապ լուծում պահանջող դիմումներին տրվում է արագ արձագանք՝ Գրասենյակներում և միաժամանակ Ընկերության մյուս ստորաբաժանումներում գործարկվող ծրագրի միջոցով:

16. Շուրջօրյա հեռախոսակապի միջոցով Բաժանորդի դիմելու դեպքում Շնկերությունը պարտավոր է իրազեկել առնվազն իր սպասարկման գրասենյակների և էլեկտրոնային կապի հասցեների մասին, որոնցով Բաժանորդը կկարողանա տեղեկատվություն հաղորդել կամ ստանալ դիմումի, դրա ընթացքի, վերաբերյալ պատասխան:

17. Վարչությունը հսկողություն է իրականացնում Վարչությունում քննվող դիմումների կատարման ժամկետների նկատմամբ և պատասխանատու է դրանց համար:

18. Դիմումների վերաբերյալ ներկայացվում են ամսական, եռամսյակային, կիսամյակային կամ տարեկան կտրվածքով հաշվետվություններ կամ տեղեկատվություն իրավասու մարմիններին կամ անձանց: