

ЗАТВЕРДЖУЮ

Генеральний директор

КП «ОБЛВОДОКАНАЛ» ЗОР



С.В. Басанський

ІНСТРУКЦІЯ

ПРО ПОРЯДОК ПОДАННЯ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ

ЗМІСТ

1. Призначення документу	3
2. Цілі документу	3
3. Визначення термінів	3
4. Загальні положення	3
5. Загальні принципи роботи зі зверненнями споживачів	4
6. Способи надання звернень/скарг/претензій на адресу Підприємства	4
7. Реєстрація звернень/скарг/претензій	5
8. Оскарження рішення, прийнятого за зверненням/скаргою/претензією споживача	6

1. Призначення документу

Інструкція визначає порядок та можливі способи подання, реєстрації звернень/скарг/претензій споживачів до КП «ОБЛВОДОКАНАЛ» ЗОР (далі - Підприємство).

2. Цілі документу

Інструкція спрямована на досягнення наступних цілей при роботі зі зверненнями/скаргами/претензіями:

- ознайомлення споживачів з можливими засобами комунікацій з Підприємством;
- ознайомлення споживачів з порядком прийому та реєстрації звернень/скарг/претензій;
- встановлення єдиних вимог до процесу прийняття та реєстрації звернень/скарг/претензій з урахуванням вимог чинного законодавства України, зокрема Правил роздрібного ринку електричної енергії.

3. Визначення термінів

звернення - запит споживача на отримання інформації та/або консультації щодо постачання електричної енергії та пов'язаних з постачанням електричної енергії послуг;

комерційна якість надання послуг з постачання електричної енергії - якість надання послуг ліцензіатом споживачеві, що передбачає дотримання ліцензіатом строків надання послуг та виконання робіт, розгляд звернень споживачів, установлених чинним законодавством, зокрема Правилами роздрібного ринку електричної енергії, затвердженими постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року №312;

ліцензіат - суб'єкт господарювання, що має ліцензію з постачання електричної енергії; здійснює продаж електричної енергії за договором постачання електричної енергії споживачу після дати початку дії нового роздрібного ринку електричної енергії;

претензія - вимога споживача до суб'єкта роздрібного ринку електричної енергії про усунення порушень умов відповідного договору, у тому числі щодо якості послуг з постачання електричної енергії, та про відшкодування збитків, завданих учасником роздрібного ринку електричної енергії внаслідок таких порушень;

скарга - виражене споживачем у письмовій, електронній або усній формі незадоволення щодо постачання електричної енергії та/або надання пов'язаних з постачанням електричної енергії послуг з вимогою поновлення його прав, порушених діями (бездіяльністю) відповідного учасника роздрібного ринку електричної енергії, а також захисту законних інтересів.

4. Загальні положення

Інструкція про порядок подання звернень/скарг/претензій (далі - Інструкція) - це комплекс обов'язкових для виконання правил та заходів, спрямованих на забезпечення ефективної та прозорої роботи підрозділів Підприємства зі зверненнями споживачів. Дія Інструкції поширюється на співробітників всіх підрозділів Підприємства, задіяних в процесі роботи зі зверненнями споживачів.

В роботі зі зверненнями Підприємство керується:

- Законом України «Про ринок електричної енергії»;

- Законом України «Про звернення громадян»;
- Законом України «Про інформацію»;
- Законом України «Про захист прав споживачів»;
- Кодексом систем розподілу, затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року №310;
- Кодексом комерційного обліку електричної енергії, затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року №311;
- Правилами роздрібного ринку електричної енергії, затвердженими постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року №312;
- Порядком забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсації споживачам за їх недотримання, затвердженим постановою НКРЕКП від 12 червня 2018 року №375.

5. Загальні принципи роботи зі зверненнями споживачів

- Фіксація та реєстрація всіх звернень;
- Оперативність розгляду в максимально короткі терміни та надання письмової відповіді;
 - Якість та об'єктивність - відповідь повинна бути вичерпною, достовірною, не допускати подвійного тлумачення та містити в собі інформацію, яка відповідає дійсності та не суперечить вимогам чинного законодавства.

6. Способи надання звернень/скарг/претензій на адресу Підприємства

Споживач може подати звернення/скаргу/претензію будь-яким зручним способом (усно, письмово, шляхом надсилання електронного листа чи повідомлення за допомогою особистого кабінету) при особистому відвідуванні підрозділів Підприємства.

Усні звернення/скарги/претензії можуть бути надані до:

- інформаційно-аналітичного центру за єдиним безкоштовним номером телефону **0 800 600110 (безкоштовний для споживачів)**;
- при особистому прийомі керівництвом Підприємства за попереднім записом. Попередній запис на прийом споживачів здійснюється за номером телефону: **0 800 600 110 (безкоштовний)**.

Письмові звернення/скарги/претензії, у тому числі електронні, можуть бути надані шляхом:

- надсилання листів за допомогою засобів поштового зв'язку на адресу Підприємства: 69005, м. Запоріжжя, вул. Перемоги, будинок 129А;
- особистої передачі при відвідуванні Підприємства;
- надсилання звернення на електронну адресу Підприємства (**zapobl voda@ukr.net**);
- надсилання повідомлень за допомогою форми зворотного зв'язку на сайті Підприємства;

При поданні звернення/скарги/претензії в електронному вигляді також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

Повідомлення про загрозу з електробезпеки надаються споживачем до інформаційно-аналітичного центру за єдиним безкоштовним номером телефону **0 800 600 110** (безкоштовний для споживачів), та за номерами телефонів Контакт-центру оператора системи розподілу.

7. Реєстрація звернень/скарг/претензій

Усі звернення/скарги/претензії реєструються Підприємством згідно з організованим на Підприємстві порядком реєстрації звернень споживачів, які отримані:

- якщо відповідне звернення/скарга/претензія подане в усній формі (засобами телефонного зв'язку) - у день його (її) отримання;
- у робочий день отримання звернення/скарги/претензії - якщо відповідне звернення (скарга/претензія) подано у письмовій формі (у тому числі електронною поштою) та отримане учасником роздрібного ринку за 1 годину до завершення робочого дня. Якщо звернення/скарга/претензія отримані менше ніж за 1 годину до закінчення - не пізніше наступного робочого дня.

Підприємство має здійснювати фіксацію отриманих від споживача звернень/скарг/претензій в окремому єдиному реєстрі із зазначенням наступних даних:

- дата отримання звернення/скарги/претензії;
- реєстраційний номер;
- спосіб, у який подано звернення/скарга/претензія;
- прізвище, ім'я, по батькові, контактні дані споживача, що подав звернення/скаргу/претензію (або від імені якого було подано звернення/скаргу/претензію);
- тематика звернення/скарги/претензії;
- короткий опис змісту звернення/скарги/претензії;
- короткий опис попередньої відповіді на звернення/скаргу/претензію або повідомлення про отримання звернення/скарги/претензії;
- механізм розгляду звернення/скарги/претензії;
- результат розгляду звернення/скарги/претензії;
- засоби подальшої комунікації, погоджені зі споживачем.

Відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян» *повторні звернення не розглядаються одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких передбачено статтею 17 Закону України «Про звернення громадян», та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.*

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник Підприємства, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

У разі повторного звернення/скарги/претензії з питання, *яке не було вирішено учасником роздрібного ринку по суті та яке зафіксовано як вирішене, учасник роздрібного ринку має:*

- зареєструвати звернення/скаргу/претензію у реєстрі як окреме звернення/скарга/претензія, позначивши його як таке, що є повторним та потребує негайного вирішення;
- протягом одного робочого дня з дня отримання повторного звернення/скарги/претензії повідомити споживача про початок його (її) повторного розгляду та вказати строки його (її) вирішення.

Представник Підприємства, який здійснює реєстрацію звернення/скарги/претензії, зобов'язаний, за бажанням споживача, повідомити про присвоєння реєстраційного номеру звернення шляхом:

- повідомлення реєстраційного номеру звернення/скарги/претензії споживачу при особистому наданні звернення споживачем відразу після реєстрації;
- надсилання електронного листа на електронну адресу споживача;

- усного повідомлення при здійсненні телефонного дзвінка.

8. Оскарження рішення, прийнятого за зверненням/скаргою/претензією споживача

Якщо споживач не згоден з рішенням, прийнятим за його зверненням/скаргою/претензією, він може оскаржити таке рішення шляхом звернення протягом 1 року з моменту його прийняття до Регулятора або енергетичного омбудсмена. Пропущений з поважної причини строк оскарження рішення може бути поновлений органом чи посадовою особою, що розглядає скаргу.

Розгляд скарг споживачів на дії чи бездіяльність учасників роздрібного ринку та вирішення спорів між ними здійснюється Регулятором у порядку, визначеному правилами розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та/або комунальних послуг.