ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ “КІРОВОГРАДСЬКА ОБЛАСНА ЕНЕРГОПОСТАЧАЛЬНА КОМПАНІЯ”

ПОЛОЖЕННЯ

(реєстраційний номер)

про Центр розгляду скарг
ТОВ “КІРОВОГРАДСЬКА ОБЛАСНА ЕК"
(назва підрозділу)

м. Кропивницький

1. Загальні положення

1.1. Це положення визначає процедуру розгляду Центром розгляду скарг (далі – Центр) скарг заявників щодо порушення їхніх прав та законних інтересів ТОВ «Кіровоградська обласна ЕК».

1.2. У цьому положенні терміни вживаються в такому значенні:

заявник – споживач або особа, яка має намір ним стати, користувач/замовник послуг, які надаються оператором системи розподілу, який звернувся до оператора системи розподілу/електропостачальника зі скаргою особисто або через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до чинного законодавства;

повторна скарга – скарга, подана від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо перша вирішена по суті;

скарга – звернення заявника з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу/електропостачальника.

Інші терміни в цьому Примірному положенні вживаються у значеннях, наведених у законах України «Про звернення громадян», «Про ринок електричної енергії», Кодексі систем розподілу, затвердженому постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310, Кодексі комерційного обліку електричної енергії, затвердженому постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 311, Правилах роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312 (далі – ПРРЕЕ), та інших нормативно-правових актах.

1.3. Звернення, яке не є скаргою, розглядається Центром у загальному порядку.

1.4. Центр є структурним підрозділом ТОВ "КІРОВОГРАДСЬКА ОБЛАСНА ЕК", відповідно до штатного розкладу, створений згідно постанови Національної комісії електроенергетики України від 30.12.2024 року № 2408 «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії».

1.5. Центр забезпечує об'єктивність та своєчасність розгляду скарг.

1.6. Для ефективного функціонування Центру ТОВ «Кіровоградська обласна ЕК» забезпечує:

1) інформування заявників про роботу Центру шляхом розміщення відповідної інформації:

на стендах у головному офісі та структурних підрозділах ТОВ «Кіровоградська обласна ЕК»;

на головній сторінці власного офіційного вебсайту у мережі Інтернет;

в особистому кабінеті споживача;

на зворотному боці платіжного документа, який направляється заявнику;

2) функціонування сторінки «Центр розгляду скарг» на своєму офіційному вебсайті у мережі Інтернет, який містить інформацію, з дотриманням вимог законодавства щодо захисту персональних даних та конфіденційності інформації, про:

адресу (фактична, поштова, електронна) Центру, за якою можливо подати скаргу та отримати необхідну інформацію про хід розгляду скарги та строки її розгляду;

режим роботи Центру;

процедуру розгляду Центром скарги;

посилання на чинну редакцію цього Примірного положення;

дії заявника у разі його незгоди з отриманою відповіддю за результатами розгляду скарги;

3) можливість направлення скарги на визначену електронну адресу, через особистий кабінет або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на своєму офіційному вебсайті;

4) своєчасний, об’єктивний та неупереджений розгляд скарги заявника.

1.7. Центр розглядає скарги заявників на безоплатній основі.

1.8. Реєстрація скарг заявників покладено на відповідний структурний підрозділ ТОВ «Кіровоградська обласна ЕК», що забезпечує реєстрацію, облік, організацію документообігу, зберігання документів.

1.9. Керівник Центру оприлюднює в розділі «Центр розгляду скарг» на офіційному вебсайті у мережі Інтернет до 25 числа місяця, наступного за звітним кварталом, щоквартальний звіт Центру у форматі «xls» або «xlsx» або «xlsm» за формою згідно з додатком 2 до цього Положення.

2. Завдання та функції Центру

2.1. Основними завданнями Центру є:

1) розгляд скарг заявників, поданих у письмовій (електронній) формі на адресу ТОВ «Кіровоградська обласна ЕК», у тому числі через сервіс «Особистий кабінет споживача»;

2) розгляд вимог НКРЕКП та/або запитів Державної інспекції енергетичного нагляду України щодо надання копій документів, засвідчених в установленому порядку, пояснень та іншої інформації з питань, викладених у скарзі;

3) надання роз’яснень прав та обов’язків заявників при розгляді скарг (у разі потреби);

2.2. Для забезпечення належного виконання основних завдань Центр виконує такі функції:

1) об'єктивно, всебічно і вчасно розглядає звернення та скарги заявників;

2) залучає до розгляду скарги, за необхідності: заявника, структурні підрозділи ТОВ «Кіровоградська обласна ЕК», до компетенції яких відноситься предмет скарги, та третіх осіб;

3) готує проєкт письмової відповіді заявнику про результати розгляду скарги у строки, встановлені законодавством. У разі визнання скарги необґрунтованою готує роз'яснення про порядок оскарження прийнятого рішення за результатом розгляду скарги;

4) ініціює заходи із забезпечення поновлення порушених прав заявника, виконання прийнятих у зв'язку зі скаргою рішень;

5) вчасно надає інформацію для розміщення в розділі «Центр розгляду скарг» на офіційному вебсайті ТОВ «Кіровоградська обласна ЕК» у мережі Інтернет;

6) здійснює облік складених протоколів за результатами розгляду скарг заявників;

7) узагальнює та вносить на розгляд керівництва ТОВ «Кіровоградська обласна ЕК» пропозиції щодо створення умов для подальшого розвитку Центру;

8) за узагальненими матеріалами готує та надає пропозиції щодо необхідності внесення змін до нормативно-правових актів.

3. Процедура розгляду скарг

3.1. Скарга, зареєстрована відповідним структурним підрозділом ТОВ «Кіровоградська обласна ЕК», що забезпечує реєстрацію, облік, організацію документообігу та зберігання документів, протягом одного дня з дня проведення реєстрації передається на розгляд Центру.

3.2. З метою оперативного вирішення по суті порушених у скарзі питань та забезпечення належного інформування заявника про хід розгляду скарги та прийнятого рішення за результатом її розгляду, керівник Центру визначає відповідального виконавця з розгляду такої скарги.

3.3. Скарга підлягає залишенню без розгляду якщо:

1) заявником подано повторну скаргу, якщо попередня скарга вирішена по суті;

2) порушене у скарзі питання, станом на день її подання є предметом розгляду в суді або щодо якого ухвалено судове рішення, яке набрало законної сили;

3) скарга не підписана заявником та/або є такою, з якої неможливо встановити авторство (анонімна);

4) у скарзі не викладено зміст вимоги заявника, вжито ненормативну лексику та/або образливі висловлювання;

5) до скарги не додано документів, що підтверджують порушення прав та захист законних інтересів заявника;

6) скарга містить заклики, спрямовані на ліквідацію незалежності України, зміну конституційного ладу насильницьким шляхом, порушення суверенітету і територіальної цілісності держави, підрив її безпеки, незаконне захоплення державної влади, пропаганду війни, насильства, на розпалювання міжетнічної, расової, релігійної ворожнечі, посягання на права і свободи людини, здоров'я населення.

Про залишення скарги без розгляду, крім випадку отримання анонімної скарги, Центр повідомляє заявника письмово з відповідним обґрунтуванням.

У разі отримання ТОВ «Кіровоградська обласна ЕК» скарги споживача з питань, що не належать до його компетенції, він надсилає таку скаргу за належністю відповідному учаснику роздрібного ринку відповідно до компетенції відповідно до ПРРЕЕ.

3.4. Скарга розглядається та вирішується у строк не більше одного місяця з дня її надходження, а скарга, яка не потребує додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше п’ятнадцяти днів з дня її отримання.

Якщо в місячний термін вирішити порушені у скарзі питання неможливо, керівником Центру визначається термін, необхідний для його розгляду, про що

повідомляється особа, яка направила скаргу. Загальний термін надання відповіді не може перевищувати 45 днів.

3.5. На прохання заявника ТОВ «Кіровоградська обласна ЕК» організовує розгляд його скарги за його участі шляхом проведення робочої зустрічі.

На робочу зустріч можуть бути запрошені представники структурних підрозділів ТОВ «Кіровоградська обласна ЕК» для повного та всебічного розгляду питання, порушеного у скарзі.

3.6. На робочій зустрічі розглядається позиція всіх учасників цієї зустрічі, документи, пояснення та інша інформація, що стосуються питання, порушеного у скарзі.

3.7. ТОВ «Кіровоградська обласна ЕК» може ініціювати проведення робочої зустрічі за участю представників НКРЕКП та Держенергонагляду (за їх згодою).

3.8. Відповідальний виконавець не пізніше ніж за 3 робочі дні до дня проведення робочої зустрічі інформує заявника та інших учасників розгляду скарги про час, дату та місце розгляду скарги, а у разі проведення розгляду дистанційно, за допомогою застосування технічних засобів, надсилає на електронні адреси учасників розгляду скарги посилання на неї.

3.9. Учасники розгляду скарги не пізніше ніж за один робочий день до дня проведення робочої зустрічі мають повідомити Центр про свою участь під час розгляду скарги.

3.10. За результатами розгляду скарги під час робочої зустрічі відповідальний виконавець складає протокол, у якому зазначає:

1) дату проведення робочої зустрічі;
2) інформацію про проведення розгляду скарги в приміщені Центру або дистанційно (за допомогою застосування технічних засобів);
3) учасників робочої зустрічі;
4) суть скарги;
5) наявні документи (копії документів), які додавалися до скарги;
6) прийняте на робочій зустрічі рішення;
7) порядок оскарження прийнятого рішення.

Протокол розгляду скарги підписується керівником Центру та відповідальним виконавцем.

3.11. За результатами розгляду скарги відповідальний виконавець, з урахуванням протоколу розгляду скарги під час робочої зустрічі, готує проєкт відповіді, який містить рішення про задоволення або про відмову у задоволенні скарги, та надає його на погодження керівнику Центру та на підпис керівнику ТОВ «Кіровоградська обласна ЕК».

3.12. Відповідь на скаргу надсилається заявнику у спосіб, у який вона була надіслана до ТОВ «Кіровоградська обласна ЕК», якщо про іншу форму надання відповіді не вказано заявником у скарзі. У разі подання заявником до скарги оригіналів документів такі документи повертаються заявнику.

3.13. На підставі скарг заявників, листів-відповідей, рішень за результатами розгляду скарг Центр готує типові питання-відповіді, які оприлюднюються в розділі «Центр розгляду скарг» офіційного вебсайту ТОВ «Кіровоградська обласна ЕК».

3.14. У разі якщо скарга заявника не підлягає задоволенню, Центр у відповіді заявнику роз’яснює порядок його дій щодо оскарження такого рішення.

4. Права.

4.1. Центр в особі начальника, має право:

4.1.1. Контролювати рівень якості обслуговування споживачів;

4.1.2. Одержувати у встановленому порядку від посадових осіб ТОВ «Кіровоградська обласна ЕК», його структурних підрозділів документи, довідки, розрахунки, інші матеріали та інформацію, необхідні для виконання покладених на нього завдань.

4.1.3. Інформувати Директора ТОВ «Кіровоградська обласна ЕК» у випадках, коли відповідні підрозділи або посадові особи не надають документи та інші матеріали, необхідні для вирішення порушених питань.

5. Організація управління.

5.1. Центр підпорядковується безпосередньо Директору ТОВ "КІРОВОГРАДСЬКА ОБЛАСНА ЕК".

5.2. Керівництво Центру здійснює начальник Центру, який призначається та звільняється з займаної посади Директором ТОВ "КІРОВОГРАДСЬКА ОБЛАСНА ЕК", відповідно до чинного законодавства України.

5.3. На посаду начальника Центру призначається особа, яка має вищу спеціальну освіту та досвід роботи в енергетичній галузі не менше п'яти років.

5.4. На посаду інженера Центру призначається особа, яка має вищу спеціальну освіту та досвід роботи в енергетичній галузі не менше трьох років.

5.5. Начальник Центру:

5.5.1. Організовує роботу та здійснює загальне керівництво діяльністю Центру.

5.5.2. Забезпечує належну організацію роботи та дотримання процедури розгляду скарг заявників.

5.5.3. Надає відповіді на звернення громадян до Кіровоградського обласного контактного центру, гарячої лінії голови Кіровоградської облдержадміністрації з питань надання послуг з постачання електричної енергії, а також урядової гарячої лінії під назвою «СТРУМ»;

5.5.4. Надає підтримку користувачам електронного сервісу «особистий кабінет для споживачів електричної енергії» в частині забезпечення сталої роботи даного сервісу;

5.5.5. Перевіряє та вносить інформацію, що стосується реєстрації користувачів електронного сервісу «особистий кабінет для споживачів електричної енергії».

5.5.6. Бере участь у роботі Комісії Центру.

5.5.7. Забезпечує належне виконання інженером Центру своїх посадових обов'язків.

5.5.8. Розробляє рекомендації для відповідних структурних підрозділів ТОВ "КІРОВОГРАДСЬКА ОБЛАСНА ЕК" для покращення обслуговування та інформованості споживачів електричної енергії.

5.5.9. Організовує проведення перевірок відповідних структурних підрозділів ТОВ "КІРОВОГРАДСЬКА ОБЛАСНА ЕК" щодо належної організації роботи зі зверненнями заявників.

5.5.10. У разі виявлення за результатами розгляду звернення заявника випадків неналежного постачання електричної енергії та/або надання послуг, пов'язаних з постачанням електричної енергії структурними підрозділами, надає керівництву ТОВ "КІРОВОГРАДСЬКА ОБЛАСНА ЕК" достовірну інформацію для вжиття ним відповідних заходів.

5.5.11. Готує порядок денний з короткою анотацією питань, які виносяться на розгляд Комісії Центру, не менше ніж за три робочі дні до запланованої дати засідання.

5.6. Інженер Центру:

5.6.1. Забезпечує прийом звернень заявників і обліковує їх у журналі звернень.

5.6.2. Надає консультації та інформацію споживачам за їх усними зверненнями з питань, які не потребують опрацювання з начальником Центру та у відповідних структурних підрозділах ТОВ "КІРОВОГРАДСЬКА ОБЛАСНА ЕК", також готує проекти письмових відповідей заявникам з тих самих питань у разі їх письмового звернення.

5.6.3. Готує проекти доручень від Директора ТОВ "КІРОВОГРАДСЬКА ОБЛАСНА ЕК" відповідним структурним підрозділам щодо підготовки проекту відповіді заявникам згідно із законодавством з питань, які потребують опрацювання у відповідних структурних підрозділах ТОВ "КІРОВОГРАДСЬКА ОБЛАСНА ЕК".

5.6.4. Візує у Начальника Центру підготовлений проект відповіді та подає на підпис Директору ТОВ "КІРОВОГРАДСЬКА ОБЛАСНА ЕК".

5.6.5. Готує щоквартальний звіт.

5.6.6. Готує матеріали для проведення засідань Комісії Центру.

5.6.7. Виконує разові доручення начальника Центру.

5.6.8. Дотримується правил трудового розпорядку.

5.6.9. На час тимчасової відсутності (відпустка, лікарняний, відрядження, та інші поважні причини) начальника Центру виконувати його обов’язки.

5.6.10. Дотримується вимог Положення про комерційну таємницю.

6. Взаємовідносини.

Центр організовує взаємовідносини з іншими підрозділами компанії в рамках виконання функцій згідно з Положенням про Центр розгляду скарг ТОВ "КІРОВОГРАДСЬКА ОБЛАСНА ЕК".

6.1. Юридичний відділ:

6.1.1. Отримання інформації про наявність та характер спірних питань: справи що перебувають в провадженні суду, результати розгляду судових спорів.

6.2. Взаємовідносини з центрами обслуговування споживачів:

6.2.1. Отримує необхідну інформацію для використання при розгляді питань, що виникають у споживачів електроенергії.

6.2.2. Контролює своєчасне виконання заходів по усуненню відділеннями зауважень, що надійшли в повідомленнях, скаргах громадян щодо постачання електроенергії.

6.2.3. Надає письмові вказівки за підписом Директора ТОВ "КІРОВОГРАДСЬКА ОБЛАСНА ЕК" начальникам центрів обслуговування споживачів щодо проблемних питань, які надійшли від органів державного управління, інших установ та громадян.

7. Розгляд непорозумінь.

7.1. Непорозуміння і суперечності між працівниками Центру та іншими структурними підрозділами ТОВ "КІРОВОГРАДСЬКА ОБЛАСНА ЕК" вирішуються керівниками відповідних підрозділів, а у разі недосягнення згоди виносяться на спільну нараду за участю Директора. Прийняте Директором рішення є остаточним.

8. Відповідальність.

8.1 Начальник Центру, який не вжив передбачених цим Положенням заходів щодо усунення порушень законодавства, що призвели до негативних наслідків, ущемлення прав і законних інтересів відвідувачів Сервісного центру та працівників Товариства, несе відповідальність в установленому законодавством порядку.