

ПОРЯДОК

розгляду звернень, скарг, претензій споживачів

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.

1.1. Цей Порядок розроблений з метою встановлення в ПрАТ "Львівобленерго" єдиної послідовності дій персоналу при розгляді звернень, скарг, претензій, що надходять до Товариства; забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного і своєчасного їх розгляду; оперативного розв'язання порушених у них питань та надання у встановлені законом строки відповідей авторам звернень за наслідками їх розгляду; запобігання в подальшому виявлених за зверненнями, скаргами та претензіями споживачів порушень; аналізу основних питань, які порушуються, шляхом здійснення постійного моніторингу звернень, скарг та пропозицій споживачів, що надійшли до Товариства.

1.2. Працівники, які приймають участь у розгляді звернень громадян, зобов'язані знати та виконувати вимоги Закону України «Про звернення громадян», Правил роздрібного ринку електричної енергії, постанови КМУ «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади та місцевого самоврядування».

Порядок є обов'язковим до виконання для працівників усіх структурних підрозділів Товариства.

2. РЕЄСТРАЦІЯ ЗВЕРНЕННЯ, СКАРГИ, ПРОПОЗИЦІЇ

2.1. Відповідальні працівники Товариства реєструють скарги, претензії чи звернення споживачів в єдиному журналі реєстру звернень у день його (її) отримання, якщо звернення, скарга чи претензія надійшла менше ніж за одну годину до завершення робочого дня – не пізніше наступного робочого дня.

2.2. Реєстрація здійснюється з зазначенням наступних даних:

- Дата отримання;
- Реєстраційний номер;
- Спосіб у який подано скаргу, звернення, претензію;
- Прізвище, ім'я, по батькові споживача, контактні дані;
- Тематика звернення, скарги, претензії;
- Короткий опис змісту;

2.3. Якщо питання, порушені у зверненні, скарзі, претензії не належать до повноважень Товариства, таке звернення, скарга, претензія у термін не більше 5 робочих днів від дня його (її) отримання пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється заявника

2.4. У разі, якщо звернення, скарга, претензія не містить фактичних даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, відповідальний підрозділ, у термін не більше 3 календарних днів з моменту надходження до Товариства, у встановленому законом порядку уточнює інформацію від заявника.

2.5. У разі відмови заявником надання такої інформації, Товариство надає роз'яснення виходячи з наявної інформації.

2.6. Про результати розгляду заяви, скарги, претензії Товариство письмово повідомляє заявника у встановлені Законом строки.

3. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ,СКАРГ ТА ПРЕТЕНЗІЙ

3.1. Після реєстрації у встановленому порядку, заява, скарга чи претензія передається на розгляд посадовій особі, до кола обов'язків якої віднесено питання. Стосовно якого звернувся споживач.

3.2. Посадова особа ознайомившись з змістом звернення, скарги, претензії самостійно надає відповідь заявнику, або шляхом накладення резолюції скеровує звернення, скаргу, претензію виконавцеві для розгляду по суті на надання відповіді. Якщо порушене питання стосується діяльності декількох підрозділів Товариства, воно скеровується для спільного опрацювання та надання відповіді.

3.3. Виконавці забезпечують розгляд звернення, скарги, претензії по суті, здійснюють необхідні заходи для об'єктивного розгляду та вирішення питання порушеного у заяві, скарзі, претензії.

3.4. У відповіді обов'язково зазначаються дані виконавця, що готував відповідь та його контактний номер телефону.

4. ОСОБЛИВОСТІ ТА ТЕРМІНИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ, СКАРГ ТА ПРЕТЕНЗІЙ

4.1. Звернення, скарга, претензія може бути залишено без розгляду якщо:

- Не містить даних про прізвище, місце проживання автора;
- Не викладено суті порушеного питання;
- Надійшло від особи, визнаною недієздатною.

4.2. Таке звернення, скарга, претензія повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями.

4.3. Звернення, скарги, претензії розглядаються у найкоротший термін, але не більше 30 календарних днів з дня його отримання.

4.4 Якщо під час розгляду звернення, скарги, претензії необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу комерційного обліку, строк розгляду призупиняється на час здійснення технічної перевірки або експертизи, про що повідомляється споживач. Відлік перебігу розгляду скарги, заяви, претензії поновлюється по завершенню здійснення перевірки чи експертизи, при цьому, загальний термін розгляду не повинен перевищувати 45 днів.

4.5. Звернення, скарги, претензії споживачів які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються першочергово.

4.6. Звернення щодо перевірки правильності рахунку за електричну енергію, розглядаються у строк до 5 робочих днів з дня отримання заяви.