АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО

«Українська залізниця»

ФІЛІЯ «ЕНЕРГОЗБУТ»

ЗАТВЕРДЖУЮ:

Директор філії «Енергозбут»

АТ «Укрзалізниця»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_О.В. Рибалка

«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019

ІНСТРУКЦІЯ

ПРО ПОРЯДОК ПОДАННЯ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ

м.Київ 2019

ЗМІСТ

1. [Призначення документу](#bookmark0) …………………………………………………………….3

2. [Цілі документу:](#bookmark1) …………………………………………………………………...3

3. [Визначення термінів](#bookmark2) …………………………………………………………………...3

4. [Загальні положення](#bookmark3) …………………………………………………………………...3

5. [Загальні принципи роботи зі зверненнями споживачів](#bookmark4) …………………………..4

6. [Способи надання звернень/скарг/претензій на адресу філії «Енергозбут»](#bookmark5) ………4

7. [Реєстрація звернень/скарг/претензій](#bookmark6) ........................................................................ 5

1. **Призначення документу**

Інструкція про порядок подання звернень/скарг/претензій (далі - Інструкція) визначає порядок та можливі способи подання, реєстрації звернень/скарг/претензій споживачів до філії «Енергозбут» АТ «Укрзалізниця» (далі - філія).

1. Цілі документу:

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

* Ознайомлення споживачів з можливими засобами комунікацій з філією;
* 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.

1. Визначення термінів

звернення - запит споживача на отримання інформації та/або консультації щодо розподілу електричної енергії та пов’язаних з розподілом електричної енергії послуг;

комерційна якість надання послуг з розподілу електричної енергії - якість надання послуг ліцензіатом споживачеві, що передбачає дотримання ліцензіатом строків надання послуг та виконання робіт, розгляд звернень споживачів, установлених чинним законодавством, зокрема, 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;

претензія - вимога споживача до суб’єкта роздрібного ринку електричної енергії про усунення порушень умов відповідного договору, у тому числі щодо якості послуг з розподілу електричної енергії та/або якості 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.

1. Загальні положення

Інструкція - це комплекс обов’язкових для виконання правил та заходів, спрямованих на забезпечення ефективної та прозорої роботи підрозділів Філії зі зверненнями споживачів. Дія Інструкції поширюється на співробітників всіх підрозділів Філії, задіяних в процесі роботи зі зверненнями споживачів.

В роботі зі зверненнями Філія керується:

* Законом України «Про ринок електричної енергії»
* Законом України «Про звернення громадян»;
* Законом України «Про інформацію»;
* Законом України «Про доступ до публічної інформації»;
* 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.

1. Загальні принципи роботи зі зверненнями споживачів

* Фіксація та реєстрація всіх звернень в єдиному інформаційному середовищі;
* Оперативність розгляду та надання відповіді в максимально короткі терміни;
* 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.

1. Способи надання звернень/скарг/претензій на адресу Філії

Споживач може подати звернення/скаргу/претензію будь-яким зручним способом (усно, письмово, шляхом надсилання електронного листа чи повідомлення за допомогою особистого кабінету (знаходиться в процесі розробки) при особистому відвідуванні підрозділів Філії чи скориставшись одним із сервісів заочного обслуговування.

Усні звернення/скарги/претензії можуть бути надані до:

* Контакт-центру АТ «Укрзалізниця» за єдиним безкоштовним номером 0-800-50-3111;
* Інформаційно-консультаційного центру тел.044 – 333-16-73, 044-333-16-82
* Відокремлених структурних підрозділів філії «Енергозбут»;
* При особистому прийомі посадових осіб Філії.

Письмові звернення/скарги/претензії можуть бути надані шляхом:

* Надсилання листів за допомогою засобів поштового зв’язку на адресу Філії (01135 м. Київ, вул. Жилянська,97);
* Особистої передачі при відвідуванні структурних підрозділів філії;
* Надсилання звернення на електронну адресу Філії (eec\_secretar@uz.gov.ua) засобами електронної пошти.

Електронні звернення надаються шляхом:

* Надсилання звернень за допомогою мобільного додатку «Енергетика Онлайн»

1. Реєстрація звернень/скарг/претензій

Усі звернення/скарги/претензії реєструються Філією згідно з організованим у Філії порядком реєстрації звернень клієнтів, як отримані:

* якщо відповідне звернення/скарга/претензія подане в усній формі (засобами телефонного зв’язку або в офісі учасника роздрібного ринку) - 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.

Відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян» письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

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 цього Закону України «Про звернення громадян», та звернення осіб, визнаних судом недієздатними. Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає директор Філії, про що повідомляється особі, яка подала звернення.