

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Директор ТОВ «РЕГІОН ПОСТАЧ-ГРУП»



М.С. Родак

«12» квітня 2019 р.

**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 Товариства.....	4
7. Реєстрація звернень/скарг/претензій.....	4
8. Додаток 1 Зразок оформлення звернень/скарг/претензій.....	6

## **1. Призначення документу**

Інструкція визначає порядок та можливі способи подання, реєстрації звернень/скарг/претензій споживачів до ТОВ «РЕГІОН ПОСТАЧ-ГРУП» (далі - Товариство).

## **2. Цілі документу**

Інструкція спрямована на досягнення наступних цілей при роботі зі зверненням/скаргами/претензій, які стосуються:

- Ознайомлення споживачів з можливими засобами комунікації;
- Ознайомлення споживачів з порядком прийому та реєстрації звернень/скарг/претензій;
- Встановлення єдиних вимог до процесу прийняття та реєстрації звернень/скарг/претензій з урахування норм 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 послуг, пов'язаних з постачанням електричної енергії;

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, Правила роздрібного ринку електричної енергії, затвердженими постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 №312;

Ліцензіат – суб'єкт господарювання, який має ліцензію з постачання електричної енергії споживачу, здійснює продаж електричної енергії за договором постачання електричної енергії споживачу після дати початку 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 даних 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 Товариства зі зверненням споживачів. Дія Інструкції поширюється на співробітників усіх підрозділів Товариства, задіяних в процесі роботи зі зверненнями споживачів.

В роботі зі зверненнями Товариство керується:

- Законом України «Про ринок електричної енергії»;
- Законом України «Про звернення громадян»;
- Законом України «Про інформацію»;
- Законом України «Про захист прав споживачів»;

- Правилами роздрібного ринку електричної енергії, затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року №312;
- Порядок забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсації споживачам за їх недотримання, затвердженим постановою НКРЕКП від 12 червня 2018 року №375;
- Кодексом комерційного обліку електричної енергії, затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року №311;
- Кодексом систем розподілу, затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року №310.

## **5. 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 діяльності та не суперечить вимогам чинного законодавства.

## **6. Способи надання звернень/скарг/претензій на адресу Товариства**

Споживач може подати звернення/скаргу/претензію будь-яким зручним способом (усно, письмово, шляхом надсилання електронного листа або в спосіб передбачений Договором) або при особистому відвідуванні Товариства.

### **Усні звернення/скарги/претензії можуть бути надані:**

- За телефонами, зазначеними на офіційному сайті Товариства;
- При особистому прийомі посадових осіб Товариства.

### **Письмові звернення/скарги/претензії можуть бути надані шляхом:**

- Надсилання листів за допомогою засобів поштового зв'язку на адресу Товариства;
- Особистої передачі при відвідуванні Товариства;
- Надсилання звернення на електронну адресу Товариства ([regionpostach@gmail.com](mailto:regionpostach@gmail.com)) засобами електронної пошти.

## **7. Реєстрація звернень/скарг/претензій**

Усі звернення/скарги/претензії реєструються Товариством згідно з організованим у Товаристві порядком реєстрації звернень клієнтів, як отриманні:

- 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 з 1 години до закінчення – не пізніше наступного робочого дня.

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 недієздатним.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник Товариства, про що повідомляється особа, яка подала звернення.

Представник Товариства, 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 одразу після реєстрації;
- Надсилання електронного листа на електронну адресу споживача;
- Усного повідомлення при здійсненні телефонного дзвінка.

За результатами розгляду, у разі підтвердження неналежних дій персоналу Товариства, споживачу надається відповідь із зазначенням вжитих заходів щодо врегулювання зазначеного питання, зокрема заходів адміністративного впливу до персоналу, яким допущено порушення нормативних документів та надаються офіційні вибачення споживачу.

Додаток 1 до  
Інструкції Про порядок подання  
звернень/скарг/претензій  
споживачів

Директору  
ТОВ «РЕГІОН ПОСТАЧ-ГРУП»  
Родаку М.С.  
01601, м. Київ, вул. Мечнікова, буд.3,  
офіс 314  
тел.: +38 (097) 296-19-77,  
+38 (044) 255-15-75  
regionpostach@gmail.com

---

(Вибрати потрібне: звернення/скарга/претензія)

*Викладення обставин, які стали підставою для складання звернення/скарга/претензія*

Дата

Назва підприємства/посада керівника

(підпис, печатка  
(за наявності))

ПІБ керівника