

Акціонерне Товариство
«Херсонобленерго»

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказом АТ «Херсонобленерго»
від _____ 2025р. № _____

.

Введено в дію з _____ 2025р.

ПОЛОЖЕННЯ
про Центр розгляду скарг
Департаменту обслуговування клієнтів
(ЦЕНТР)

м. Херсон

I. Загальні положення

1.1. Це положення визначає процедуру розгляду Центром розгляду скарг (далі – Центр) АТ «Херсонобленерго» (далі-Товариство) скарг заявників щодо порушення їхніх прав та законних інтересів Товариства.

1.2. У цьому положенні терміни вживаються в такому значенні:

заявник – споживач або особа, яка має намір ним стати, користувач/замовник послуг, які надаються Товариством, який звернувся до Товариства 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) Товариства. Інші терміни в цьому 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 Товариством у загальному порядку.

1.4. Товариство утворює Центр, як окремий структурний підрозділ.

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

1.6. Для ефективного функціонування Центр має забезпечити:

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

- на стендах у головному офісі та структурних підрозділах оператора системи розподілу;

- на головній сторінці власного офіційного веб-сайту у мережі Інтернет;

- в особистому кабінеті споживача;

- в особистому кабінеті замовника послуги з приєднання;

- в особистому кабінеті замовника послуг комерційного обліку;

- на зворотному боці платіжного документа, який направляється заявнику;

2) функціонування сторінки/розділу «Центр розгляду скарг» на своєму офіційному веб-сайті у мережі Інтернет, який має містити 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 покладається на відповідний структурний підрозділ оператора системи розподілу, що забезпечує реєстрацію, облік, організацію документообігу, зберігання документів.

1.9. Оператор системи розподілу в сторінці/розділі «Центр розгляду скарг» на своєму офіційному вебсайті у мережі Інтернет до 25 числа місяця, наступного за звітним кварталом, щоквартальний звіт Центру у форматі «xls» або «xlsx» або «xlsm».

II. Завдання та функції Центру

2.1. Основними завданнями Центру є:

1) розгляд скарг заявників, поданих у письмовій (електронній) формі на адресу Товариства, у тому числі через сторінку/розділ «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 скарги заявників;

2) залучає до розгляду скарги, за необхідності: заявника, структурні підрозділи Товариства, до компетенції яких відноситься предмет скарги, та третіх осіб;

3) готує проект 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 на сторінці/розділі «Центр розгляду скарг» на офіційному вебсайті Товариства у мережі Інтернет;

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

7) узагальнює та вносить на розгляд керівництва Товариства пропозиції щодо створення умов для подальшого розвитку Центру;

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

III. Процедура розгляду скарг.

3.1. Скарга, зареєстрована відповідним структурним підрозділом Товариства, 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 анонімною скарги, Центр повідомляє заявника письмово з відповідним обґрунтуванням.

У разі отримання оператором системи розподілу 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 Центр організовує розгляд його скарги за його участі шляхом проведення робочої зустрічі. На робочу зустріч можуть бути запрошені представники структурних підрозділів Товариства 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. Центр 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 приміщенні 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 Товариства.

3.12. Відповідь на скаргу надсилається заявнику у спосіб, у який вона була надіслана Товариству, 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 на сторінці/розділі «Центр розгляду скарг» офіційного веб-сайту Товариства.

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

IV Управління та структура

4.1 Структура та чисельність працівників Центру визначається штатним розписом, затвердженим наказом по Товариству.

4.2 До складу Центру входить начальник та інженери. Чисельність інженерів визначається з розрахунку 100000 споживачів на одного спеціаліста.

4.3. Центр підпорядковується безпосередньо директору з взаємодії з клієнтами.

4.4. Центр очолює начальник, який призначається наказом голови правління Товариства за поданням директора з взаємодії з клієнтами.

4.5. На посаду начальника Центру призначається особа, яка має вищу спеціальну освіту в галузі знань «електрична інженерія» та досвід роботи в енергетичній галузі не менше п'яти років.

4.6. Інженер Центру призначається на посаду, переміщається чи звільняється від роботи наказом голови правління Товариства за поданням директора з взаємодією з клієнтами згідно трудового законодавства України.

4.7. На посаду інженера Центру призначається особа, яка має вищу спеціальну освіту в галузі знань «електрична інженерія» та досвід роботи в енергетичній галузі не менше трьох років.

4.8. Начальник Центру:

4.8.1. Організовує роботу та здійснює загальне керівництво Центру.

4.8.2. Забезпечує належну організацію роботи зі зверненнями заявників.

4.8.3. Надає консультації заявникам на особистому прийомі та за телефоном (з використання комп'ютерного архіватора розмов) з питань, які не потребують опрацювання у відповідних структурних підрозділах Товариства.

4.8.4. Бере участь у роботі комісії Центру.

4.8.5. Забезпечує належне виконання інженерами Центру своїх посадових обов'язків.

4.8.6. Розробляє рекомендації для відповідних структурних підрозділів Товариства, для покращення обслуговування та інформованості споживачів електричної енергії.

4.8.7. Організовує проведення перевірок відповідних структурних підрозділів Товариства щодо належної організації роботи зі зверненнями заявників.

4.8.8. У разі виявлення за результатами розгляду звернення заявника випадків неналежного постачання електроенергії, або надання послуг, пов'язаних з її постачанням структурними підрозділами Товариства, надає начальнику Департаменту обслуговування клієнтів інформацію для вжиття відповідних заходів.

4.8.9. Готує порядок денний зі стислою анотацією питань, які виносяться на розгляд комісії Центру, за три робочі дні до запланованої дати засідання.

4.8.10. Забезпечує особистий прийом громадян.

4.8.11. Начальник Центру розподіляє роботу між виконавцями, установлює термін виконання і контролює якість виконання роботи. Розпорядження начальника Центру обов'язкові до виконання для працівників Центру.

4.8.12. Начальник Центру виконує функції передбачені НАОПП «Положення про функціональної обов'язки з охорони праці АТ «Херсонобленерго».

4.9. Інженер Центру:

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

4.9.2. Надає консультації та інформацію заявникам за їх усними зверненнями, в електронному вигляді, за телефоном (з використанням комп'ютерного архіватора розмов), з питань, які не потребують опрацювання у відповідних структурних підрозділах Товариства, або готує проекти відповідей заявникам з тих самих питань, у разі їх письмового звернення.

4.9.3. Готує проекти доручень відповідним структурним підрозділам Товариства щодо підготовки проекту відповіді заявникам згідно із законодавством з питань, які потребують опрацювання у відповідних структурних підрозділах Товариства.

4.9.4. Візує у начальника Центру підготовлений проєкт відповіді.

4.9.5. Готує щоквартальний звіт.

4.9.6. Забезпечує особистий прийом громадян.

4.9.7. Розподіл функціональних обов'язків, прав і відповідальність між спеціалістами Центра визначається посадовими інструкціями, які затверджуються головою правління.

V Права

5.1. Працівникам Центру надається право:

5.1.1. Для опрацювання звернень, запитів, клопотань заявників вимагати та отримувати інформацію та копії документів від всіх структурних підрозділів Товариства, установивши термін виконання відповідно до законодавства, або передавати звернення для опрацювання до відповідних структурних підрозділів Товариства.

5.1.2. Брати участь у проведенні перевірок відповідних структурних підрозділів Товариства щодо належної організації роботи зі зверненнями заявників.

5.1.3. З будь-якого питання, яке потребує допомоги, звернутись до іншого спеціаліста Товариства або начальника Центру.

5.1.4. Вирішувати з керівником питання, що необхідні для виконання посадових функцій.

5.1.5. Подавати пропозиції щодо поліпшення роботи Центру, покращення умов праці в межах своєї компетенції.

5.1.6. Узгоджувати заздалегідь свій графік роботи з начальником Центру.

5.1.7. Використовувати майно Товариства, (офісне обладнання тощо) необхідне для здійснення посадових обов'язків.

5.1.8. Розірвати трудовий договір за власним бажанням, якщо роботодавець не виконує вимоги законодавства про охорону праці та трудового законодавства.

VI Відповідальність

6.1. Всю повноту відповідальності за неякісне та несвоєчасне виконання покладених на Центр функцій несе начальник Центру.

6.2. Працівники Центру в межах обов'язків, покладених на них посадовими інструкціями і цим положенням, несуть адміністративну, дисциплінарну, матеріальну відповідальність згідно з чинним законодавством за невчасне і неналежне виконання покладених на Центр завдань і функцій.

6.3. Працівник Центру несе відповідальність за:

6.3.1. Невиконання своїх функціональних обов'язків, передбачених дійсним Положенням про Центр, недостовірність даних, які вони надають споживачам та керівництву; та за неякісне і несвоєчасне виконання покладених на Центр функцій;

6.3.2. Нераціональну організацію своєї праці, не підвищення ділової кваліфікації;

6.3.3. Недотримання чинного законодавства, правил, наказів і вказівок вищих керівників з питань, що відносяться до його компетенції;

6.3.4. Невиконання правил внутрішнього розпорядку і трудової дисципліни.

6.4. За порушення трудової дисципліни, тобто невиконання або неналежне виконання покладених трудових обов'язків, застосовуються такі заходи дисциплінарної відповідальності, як догана та звільнення з роботи за ініціативою адміністрації за згодою профкому.

6.4.1. За одноразове порушення трудової дисципліни накладається дисциплінарне стягнення у вигляді догани.

6.4.2. За систематичні (неодноразові) порушення трудової дисципліни накладається дисциплінарне стягнення у вигляді звільнення з роботи.

VII. Взаємодія (службові зв'язки) з іншими структурними підрозділами

7.1. Взаємовідносини Центру з іншими структурними підрозділами Товариства здійснюються відповідно до вимог чинного законодавства України, Колективного договору в межах покладених цим Положенням завдань.

7.2. Центр взаємодіє з усіма структурними підрозділами, працівниками та посадовими особами Товариства, які у встановленому порядку володіють, отримують та надають інформацію і документи, необхідні для виконання покладених на Центр завдань та функцій.

7.3. Центр отримує від департаментів, служб та відділів, регіональних управлінь Товариства у встановлені терміни інформацію та копії первинних документів, пояснень персоналу, які необхідні для опрацювання спірних питань згідно з звернень (скарг) споживачів електричної енергії та осіб, які мають намір щодо приєднання електроустановок до електромереж, запитів контролюючих організацій тощо.

7.4. Зі службою інформаційних технологій:

Надає:

- заявки на придбання комп'ютерної техніки - у разі необхідності;
- заявки на ремонт або заміну оргтехніки - у разі необхідності;

- заявки на надання можливості формувати звітність та вибирати іншу оперативну інформацію для виробничих процесів — у разі необхідності;

Отримує:

- програмне забезпечення та послуги з ремонту та налагодження оргтехніки у разі виникнення таких.

7.5. З Департаментом управління персоналом:

- отримує оформлення відпусток працівників центру, документів на приймання, звільнення, переведення працівників центру;

- надає план стажування працівників, графік відпусток.

7.6. З центральною бухгалтерією:

- передає необхідні для бухгалтерського обліку і контролю первинні документи (акти про списання матеріалів, тощо), табель обліку використання робочого часу та інші документи згідно графіку документообігу Товариства;

- одержує розрахункові листи по нарахуванню заробітної плати, премій і утримань із заробітної плати.

7.7. З прес-центром:

- надає інформацію та завдання на створення інформаційного листка Центру та пропозиції щодо розміщення інформаційно-консультаційних матеріалів у ЗМІ, громадських місцях, на офіційному сайті Товариства;

- отримує розміщену інформацію про Товариство (в тому числі на підставі звернень і скарг споживачів) у ЗМІ за результатами моніторингу.