

Процедура розгляду скарг

ПУБЛІЧНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «НАФТОПЕРЕРОБНИЙ КОМПЛЕКС – ГАЛИЧИНА»

1. Загальні положення

1.1. Відповідно до постанови НКРЕКП від 30.12.2024 р. № 2408 «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії» з 01.04.2025 року скарги споживачів щодо захисту прав та законних інтересів, які були порушені рішеннями чи діями (бездіяльністю) електропостачальника, розглядає Центр розгляду скарг.

Згідно цієї постанови: «Для учасників роздрібного ринку, які обслуговують менше 100000 споживачів, створення центрів обслуговування споживачів не є обов'язковим. У такому разі функції центра обслуговування споживачів, зокрема щодо забезпечення дотримання визначеного цими Правилами порядку розгляду звернень/скарг/претензій споживачів, покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) учасника роздрібного ринку.»

ПАТ «НАФТОПЕРЕРОБНИЙ КОМПЛЕКС-ГАЛИЧИНА» обслуговує малу кількість споживачів, тому функції центра обслуговування споживачів покладено на окремий структурний підрозділ, а саме - ВГЕ (Відділ головного енергетика)

1.2. Процедура розгляду скарг визначає порядок роботи зі скаргами споживачів та заявників, які мають намір стати споживачами ПАТ «НАФТОПЕРЕРОБНИЙ КОМПЛЕКС-ГАЛИЧИНА» (далі Товариство) та можливі результати їх розгляду.

1.3. Процедура спрямована на досягнення наступних цілей при роботі зі скаргами:

- ознайомлення споживачів та заявників з порядком розгляду скарг;
- ознайомлення споживачів та заявників з можливими результатами розгляду скарг;
- встановлення єдиних вимог до процесу обробки скарг з урахуванням вимог чинного законодавства України, зокрема Правил роздрібного ринку електричної енергії.

1.4. У цій процедурі терміни вживаються в такому значенні:

Заявник – споживач або особа, яка має намір ним стати, користувач, який звернувся до електропостачальника зі скаргою особисто або через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлено відповідно до чинного законодавства;

Скарга – звернення заявника з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) електропостачальника;

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

2. Завдання та функції

2.1. Основними завданнями є:

- 1) розгляд скарг заявників, поданих у письмовій (електронній) формі на адресу Товариства;
- 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 з розгляду скарг заявників 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 проєкт письмової відповіді заявнику про результати розгляду скарги у строки, встановлені законодавством. У разі визнання скарги необгрунтованою 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 електропостачальника у мережі Інтернет;
 - 6) здійснює облік складених протоколів за результатами розгляду скарг заявників;
 - 7) за узагальненими матеріалами готує та надає пропозиції щодо необхідності внесення змін до нормативно-правових актів.
- 2.3. Скарги споживачів та заявників розглядаються на безоплатній основі.
 - 2.4. Забезпечується своєчасний, об'єктивний та неупереджений розгляд скарги заявника.
 - 2.5. Звернення, яке не є скаргою, розглядається відповідними підрозділами Товариства у загальному порядку.
 - 2.6. Споживач або заявник, у разі незгоди з діями Товариства, першочергово може звернутись на адресу Товариства з відповідним зверненням щодо врегулювання питання у письмовій формі.
 - 2.7. Реєстрація скарг споживачів або заявників покладається на відповідний структурний підрозділ Товариства, що забезпечує реєстрацію, облік, організацію документообігу, зберігання документів.
 - 2.8. Форму наведення скарги наведено у Додатку 1.
 - 2.9. До скарги споживач має додати наявні оригінали рішень або копії рішень, які приймалися за його зверненням раніше, а також за наявності інші документи, необхідні для розгляду скарги.
 - 2.10. Якщо скарга не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, учасник роздрібного ринку може у строк не більше 3 календарних днів звернутися до споживача за додатковою інформацією, яка неююхідна йому для повного та об'єктивного розгляду скарги.

3. 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.
- 3.2. У разі отримання Товариством скарги заявника з питань, що не належать до його компетенції, таку скаргу надсилається за належністю відповідному учаснику роздрібного ринку відповідно до вимог ПРПЕЕ або повертає заявникові з відповідними поясненнями.
- 3.3. 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.
- 3.4. 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, назначається відповідального виконавця з супроводження розгляду такої скарги.
- 3.5. Якщо в місячний термін вирішити порушені у скарзі питання неможливо, визначається термін, необхідний для її розгляду, про що повідомляється особа, яка направила скаргу. Загальний термін надання відповіді не повинен перевищувати 45 днів.
- 3.6. На прохання заявника організовується 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.
- 3.7. На робочій зустрічі розглядається позиція всіх учасників цієї зустрічі, документи, пояснення та інша інформація, що стосується питання, порушеного у скарзі.

- 3.8. За необхідності можна ініціювати проведення робочої зустрічі за участю представників НКРЕКП та Держенергонагляду (за їх згодою).
- 3.9. 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.
- 3.10. Учасники розгляду скарги не пізніше ніж за один робочий день до дня проведення робочої зустрічі мають повідомити про свою участь під час розгляду скарги.
- 3.11. За результатами розгляду скарги під час робочої зустрічі відповідальний виконавець складає протокол, у якому зазначає:
- дату проведення робочої зустрічі;
 - інформацію про проведення розгляду скарги в приміщенні чи дистанційно (за допомогою застосування технічних засобів);
 - учасників робочої зустрічі;
 - суть скарги;
 - наявні документи (копії документів), які додавалися до скарги;
 - прийняте на робочій зустрічі рішення;
 - порядок оскарження прийнятого рішення.
- 3.12. Протокол розгляду скарги підписується Головним енергетиком та відповідальним виконавцем.
- 3.13. За результатами розгляду скарги відповідальний виконавець, з урахуванням протоколу розгляду скарги під час робочої зустрічі, готує проект відповіді, який містить рішення про задоволення або про відмову у задоволенні скарги, та надає його на погодження та підпис Головному енергетику.
- 3.14. У разі якщо скарга заявника не підлягає задоволенню, у відповіді заявнику роз'яснює порядок його дій щодо оскарження такого рішення.
- 3.15. Якщо заявник не згоден з рішенням, прийнятим за його скаргою, він може оскаржити таке рішення шляхом направлення скарги протягом 1 року з моменту прийняття рішення до Національної комісії що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг або Енергетичному омбудсмену. Рішення органу, який розглядав скаргу, у разі незгоди з ним заявника також може бути оскаржено в судовому порядку.

4. Залишення скарги без розгляду

- 4.1. Скарга підлягає залишенню без розгляду якщо:
- заявником подано повторну скаргу, якщо попередня скарга вирішена по суті;
 - порушення у скарзі питання, станом на день її подання є предметом розгляду в суді або щодо якого ухвалено судове рішення, яке набрало законної сили;
 - скарга не підписана заявником та/або є такою, з якої неможливо встановити авторство (анонімна);
 - у скарзі не викладено зміст вимоги заявника, вжито ненормативну лексику та/або образливі висловлювання;
 - до скарги не додано документів, що підтверджують порушення прав та захист законних інтересів заявника;
 - 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.
- 4.2. Про залишення скарги без розгляду, крім випадків отримання анонімної скарги, повідомляється заявника письмово з відповідним обґрунтуванням.