



LEKSAR TECHNOLOGIES

Юридична адреса: 23210, вул.40-річчя Перемоги,7 смт.Стрижавка,
Вінницької обл.,Вінницький р-н
Код ЄДРПОУ: 35558975
тел. +38 (066) 853-92-01
ПІН 355589702038
e-mail: leksartec@gmail.com

ЗАТВЕРДЖУЮ

ДИРЕКТОР
ТОВ «ЛЕКСАР ТЕХНОЛОДЖИС»

Оксана ОЛЕНІЧ



ІНСТРУКЦІЯ ПРО ПОРЯДОК ПОДАННЯ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ

Вінниця 2023



LEKSAR TECHNOLOGIES

Юридична адреса: 23210, вул.40-річчя Перемоги,7 смт.Стрижавка,
Вінницької обл.,Вінницький р-н
Код ЄДРПОУ: 35558975
тел. +38 (066) 853-92-01
ПІН 355589702038
e-mail: leksartec@gmail.com

ЗМІСТ

1	Визначення термінів	3
2	Загальні положення	3
3	Загальні принципи роботи зі зверненнями споживачів	4
4	Форма подання звернень	4
5	Способи надання звернень/скарг/претензій на адресу Товариства	4
6	Основні вимоги до звернення	4-5
7	Регістрація звернень/скарг/претензій	5-6



LEKSAR TECHNOLOGIES

Юридична адреса: 23210, вул.40-річчя Перемоги,7 смт.Стрижавка,
Вінницької обл.,Вінницький р-н
Код ЄДРПОУ: 35558975
тел. +38 (066) 853-92-01
ПІН 355589702038
e-mail: leksartec@gmail.com

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

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

- Ознайомлення споживачів з можливими засобами комунікацій з Товариством;
- 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 постачання електричної енергії та пов'язаних з постачанням електричної енергії послуг;

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/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.

Якість електропостачання - перелік визначених Регулятором показників (ї величин), | які | характеризують | рівень | надійності | (безперервності) електропостачання, комерційної якості надання послуг з передачі, розподілу та постачання електричної енергії, а також якість електричної енергії.

2. Загальні положення

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



LEKSAR TECHNOLOGIES

Юридична адреса: 23210, вул.40-річчя Перемоги,7 смт.Стрижавка,
Вінницької обл.,Вінницький р-н
Код ЄДРПОУ: 35558975
тел. +38 (066) 853-92-01
ПІН 355589702038
e-mail: leksartec@gmail.com

3. Загальні принципи роботи зі зверненнями споживачів

- Фіксація та реєстрація всіх звернень в Журналі вхідної кореспонденції Товариства;
- 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.

4. Форма подання звернень

Під зверненнями громадян слід розуміти викладені у письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

Пропозиція (зауваження) — звернення громадян, де висловлюються порада чи рекомендація щодо діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави та суспільства.

Заява (клопотання) — звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією і чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання — письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

Скарга — звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

5. Способи надання звернень/скарги/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 поштової зв'язку на адресу Товариства;
- Особистої передачі при відвідуванні Товариства;
- Надсилання звернення на електронну адресу Товариства (e-mail: leksartec@gmail.com) засобами електронної пошти.

6. Основні вимоги до звернення

Вимоги до звернення згідно із Законом України «Про звернення громадян»:

- Звернення може бути подано окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне);
- Звернення може бути усним чи письмовим;



LEKSAR TECHNOLOGIES

Юридична адреса: 23210, вул.40-річчя Перемоги,7 смт.Стрижавка,
Вінницької обл.,Вінницький р-н
Код ЄДРПОУ: 35558975
тел. +38 (066) 853-92-01
ПІН 355589702038
e-mail: leksartec@gmail.com

- Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні центри, телефонні «гарячі лінії» та записується (реєструється) посадовою особою;

- Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до відповідного органу, установи особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення);

- У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається;

Нормами Закону України «Про звернення громадян» також встановлено:

- Звернення, оформлене без дотримання вищезазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через 10 днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 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;

- Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, — невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, встановлюється необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін розв'язання питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів;

- На обґрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено від встановленого Законом терміну;

- Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку;

7. Реєстрація звернень/скарг/претензій

Усі звернення/скарги/претензії реєструються | Товариством | згідно | з організованим у Товаристві 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 таке 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, визначається анонімним і розгляду не підлягає. Повторні звернення не



LEKSAR TECHNOLOGIES

Юридична адреса: 23210, вул.40-річчя Перемоги,7 смт.Стрижавка,
Вінницької обл.,Вінницький р-н
Код ЄДРПОУ: 35558975
тел. +38 (066) 853-92-01
ПІН 355589702038
e-mail: leksartec@gmail.com

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 керівник Товариства, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

Представник Товариства, який здійснює реєстрацію звернення/скарги/претензій, зобов'язаний, за бажанням споживача, повідомити про присвоєння реєстраційного номеру звернення шляхом:

- повідомлення реєстраційного номеру звернення/скарги/претензій споживачу при особистому наданні звернення споживачем відразу після реєстрації;
- надсилання електронного листа на електронну адресу споживача;
- усного повідомлення при здійсненні телефонного дзвінка.