

ПОЛОЖЕНИЕ
о работе персонала ОАО «Сахалинэнерго» ОП «Энергосбыт» с
потребителями
юридическими и физическими лицами – о порядке подачи обращений,
претензий и жалоб на действия гарантирующего поставщика

1. Направление и регистрация письменного обращения

1.1. Потребители, могут направлять свои обращения, претензии и жалобы в ОП «Энергосбыт»:

Директору ОП «Энергосбыт» по адресу: г. Южно-Сахалинск, ул. Поповича, д. 112, тел. 78-21-59; 78-21-40;

Начальнику Южно-Сахалинского отделения ОП «Энергосбыт» Паниткову О.Ю., по адресу: г. Южно-Сахалинск, ул. Поповича, д. 112, тел. 78-21-16;

Начальнику Анивского участка ОП «Энергосбыт» Ржанникову В.Г. по адресу: г. Анива, ул. Ленина, д. 19, тел. 4-13-87;

Начальнику Долинского участка ОП «Энергосбыт» Савкив О.В. по адресу: г. Долинск, ул. Комсомольская, д. 27, тел. 2-79-07;

Начальнику Корсаковского участка ОП «Энергосбыт» Михаш К.Н. по адресу: г. Корсаков, ул. Портовая, д. 2, тел. 4-03-13;

Начальнику Поронайского отделения ОП «Энергосбыт» Щепетильникову О.В. по адресу: г. Поронайск, ул. Гагарина, д. 47, тел. 5-00-11;

Ведущему инженеру-инспектору Макаровского участка ОП «Энергосбыт» Сидорову Е.В. по адресу: г. Макаров, ул. Ленина, д. 16, оф. 2, тел. 5-06-53;

Ведущему инженеру-инспектору Смирныховского участка ОП «Энергосбыт» Терещенко И.А. по адресу: п.т.г. Смирных, ул. Западная, д. 9, оф. 16, тел. 4-27-59;

Начальнику Холмского отделения ОП «Энергосбыт» Давыденко М.В. по адресу: г. Холмск, ул. Ленина, 6 тел. 5-09-50;

Инженеру-инспектору Чеховского участка ОП «Энергосбыт» Неделину В.В., по адресу: г. Чехов, ул. Фабричная, д. 12-А, тел. 4-23-53;

Ведущему инженеру-инспектору Невельского участка ОП «Энергосбыт» Жученко И.В. по адресу: г. Невельск, ул. Рыбацкая, д. 135, тел. 6-09-73;

Начальнику Углегорского отделения ОП «Энергосбыт» Толмачеву О.В. по адресу: г. Углегорск, ул. Красноармейская, д. 5, тел. 4-44-41;

Ведущему инженеру-инспектору Томаринского участка ОП «Энергосбыт» Бредихину С.П. по адресу: г. Томари, ул. Калинина, д. 60, тел. 2-14-63;

Начальнику Тымовского отделения ОП «Энергосбыт» Леонтьеву И.Е. по адресу: п.г.т. Тымовское, ул. Пионерская, д. 5, тел. 2-16-91;

Ведущему инженеру-инспектору Александровск-Сахалинского участка ОП «Энергосбыт» Нагумановой Г.Е. по адресу: г. Александровск-Сахалинский, ул. Советская, д. 34, оф. 76, тел. 4-23-03.

Потребители имеют право направлять индивидуальные и коллективные обращения, претензии и жалобы в ОП «Энергосбыт» в письменной форме (направленной почтовым отправлением, по факсу), а также лично, или в форме электронного документа воспользовавшись сетью Интернет на **сайт ОП «Энергосбыт» www.srvsby.ru**.

1.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ОП «Энергосбыт».

2. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

1. Обращения, жалобы и претензии, поступившие в ОП «Энергосбыт» в соответствии с компетенцией специалистов ОП «Энергосбыт», подлежат обязательному рассмотрению.

2. В случае необходимости рассмотрение обращений, жалоб или претензий специалисты ОП «Энергосбыт» могут обеспечить их рассмотрение с выездом на место.

3. Рассмотрение обращения

1. При рассмотрении обращения, жалобы или претензии специалистами ОП «Энергосбыт»:

1) обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием потребителя, направившего обращение;

2) принимаются меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителя;

3) готовится письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2. Ответ на письменное обращение дается в простой, четкой понятной форме в письменном виде и должен содержать:

-разъяснение на поставленный вопрос;

-должность, фамилию инициалы лица, подписавшего ответ;

-фамилию и инициалы исполнителя;

-номер телефона исполнителя.

Ответ на письменное обращение подписывается руководителем ОП «Энергосбыт» либо уполномоченным на то лицом.

3. Ответ на обращение, поступившее в ОП «Энергосбыт» по электронной почте, направляется в форме электронного письма по адресу электронной почты, указанному в обращении или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

4. Порядок рассмотрения отдельных обращений

Потребитель вправе получить на свое обращение письменный ответ по существу поставленных в обращении, претензии или жалобе вопросов, за исключением следующих случаев:

1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия потребителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается потребителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить потребителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается потребителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5. В случае, если в письменном обращении потребителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении, претензии или жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель ОП «Энергосбыт», либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с потребителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же лицу. О данном решении уведомляется потребитель, направивший обращение.

6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении, претензии или жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих конфиденциальную информацию, потребителю, направившему обращение, претензию или жалобу сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5. Сроки рассмотрения письменного обращения

1. Письменное обращение, поступившее в ОП «Энергосбыт», рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного **частью 2 статьи 10** Федерального закона N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", руководитель, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения потребителя, направившего обращение.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит на имя должностного лица, давшего поручение, служебную записку с обоснованием необходимости продления срока.

На основании служебной записки принимается решение о продлении срока рассмотрения обращения с обязательным уведомлением потребителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

При направлении обращения претензии или жалобы и всех необходимых документов по почте срок принятия решения отсчитывается от даты регистрации письменного обращения в ОП «Энергосбыт».

3. Запросы, поступившие по электронной почте, на официальный сайт ОП «Энергосбыт» и по факсу, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные для рассмотрения письменных запросов.

6. Личный прием потребителей

1. Потребители могут обратиться с претензией, жалобой лично к специалистам ОП «Энергосбыт».

2. При личном приеме потребитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема потребителя. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются

очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, претензию или жалобу с согласия потребителя может быть дан устно в ходе приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению.

5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОП «Энергосбыт», потребителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6. В ходе личного приема потребителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения:

- если потребителю ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- если в обращении, полученном при личном приеме, содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию специалистов ОП «Энергосбыт» или должностного лица, потребителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7. Порядок рассмотрения отдельных обращений, жалоб или претензий по телефону

1. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил потребитель, фамилии, имени, отчестве и должности должностного лица, осуществляющего консультирование по телефону.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

В том случае, если должностное лицо, осуществляющее консультирование по телефону, не может ответить на вопрос по содержанию, связанному с предоставлением муниципальной услуги, оно обязано проинформировать заинтересованное лицо об организациях либо структурных подразделениях, которые располагают необходимыми сведениями.

2. Основными требованиями при консультировании являются: компетентность, четкость в изложении материала, полнота консультирования, аргументированность.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, должностное лицо, осуществляющее устное консультирование, может предложить заинтересованным лицам обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заинтересованных лиц время для устного консультирования.

8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

На контроль ставятся все письменные обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов потребителей, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе структурных подразделений ОП «Энергосбыт» для выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений потребителей.