

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке подачи обращений, претензий и жалоб на действия гарантирующего поставщика АО «Магаданэлектросеть»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регулирует правоотношения, связанные с реализацией потребителями закрепленного за ними нормами действующего законодательства права на обращение в государственные органы, органы местного самоуправления, предприятия, организации, устанавливает порядок рассмотрения обращений потребителей в АО «Магаданэлектросеть».

1.2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений потребителей распространяется на все обращения потребителей, поступившие в адрес АО «Магаданэлектросеть».

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) обращение потребителя (далее - обращение) - направленные в АО «Магаданэлектросеть» в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение потребителя.

2) заявление - просьба потребителя о содействии в реализации его прав, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе АО «Магаданэлектросеть», должностных лиц, специалистов либо критика их деятельности.

3) жалоба - просьба потребителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

2. Направление и регистрация письменного обращения

2.1. Потребители, могут направлять свои обращения, претензии и жалобы в АО «Магаданэлектросеть» по адресу: г. Магадан ул. Пролетарская, 98 на имя генерального директора, главного инженера и в Электросбыт АО «Магаданэлектросеть» по адресу: г. Магадан, ул. Транспортная. 6 на имя заместителя генерального директора по электросбытовой деятельности - начальника службы сбыта электроэнергии, заместителя начальника службы сбыта энергии.

2.2. Потребители имеют право направлять индивидуальные и коллективные обращения, претензии и жалобы в АО «Магаданэлектросеть» в письменной форме (направленной почтовым отправлением, по факсу), а также лично, или в форме электронного документа воспользовавшись сетью Интернет на сайт <http://www.aoomes.ru>.

2.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в день их поступления в АО «Магаданэлектросеть».

3. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

3.1. Обращения, жалобы и претензии, поступившие в АО «Магаданэлектросеть» подлежат обязательному рассмотрению.

3.2. В случае необходимости при рассмотрении обращений, жалоб или претензий, в целях объективного и всестороннего их рассмотрения, может быть принято решение о выезде специалистов на место.

4. Рассмотрение обращения

4.1. При рассмотрении обращения, жалобы или претензии специалистами АО «Магаданэлектросеть»:

1) обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения: принимаются меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителя;

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

4.2. 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.

4.3. Ответ на письменное обращение подписывается руководителем АО «Магаданэлектросеть» либо уполномоченным на то лицом.

4.4. Ответ на обращение, поступившее в АО «Магаданэлектросеть» 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.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

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

5.1.1. 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.

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

5.1.3. 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.

5.1.4. 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.

5.1.5. 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.

6. Сроки рассмотрения письменного обращения

6.1. Письменное обращение, поступившее в АО «Магаданэлектросеть», рассматривается в течение 10 дней со дня регистрации письменного обращения.

6.2. В случаях, когда для подготовки ответа требуется время, дополнительная информация и документы, ответ направляется не позднее 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

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

6.4. Запросы, поступившие по электронной почте, на официальный сайт АО «Магаданэлектросеть» и по факсу, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные для рассмотрения письменных запросов.

7. Личный прием потребителей

7.1. При необходимости потребители могут обратиться лично к специалистам АО «Магаданэлектросеть».

7.2. 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.

7.3. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

7.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию специалиста, потребителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8.1. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании предприятия, в которое позвонил потребитель, фамилии, имени, отчестве и должности должностного лица, осуществляющего консультирование по телефону. Ответ на поставленный вопрос дается после представления потребителя.

8.2. В том случае, если специалист, осуществляющий консультирование по телефону, не может ответить на вопрос по содержанию, он обязан проинформировать потребителя о структурных подразделениях, которые располагают необходимыми сведениями.

8.3. Основными требованиями при консультировании являются:

компетентность;

четкость в изложении материала;

полнота консультирования;

аргументированность.

8.4. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное консультирование, может предложить потребителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное для потребителя время для устного консультирования.

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

9.1. Руководителя подразделений осуществляют контроль за ответами на все письменные обращения, поступившими в адрес АО «Магаданэлектросеть».

9.2. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе структурных подразделений АО «Магаданэлектросеть».