



Затверджую:

Голова Правління

ПрАТ "Рівнеобленерго"


Сергій НЕВМЕРЖИЦЬКИЙ

"30" "05" 2025 р.

ПОРЯДОК


розгляду звернень (заяв(клопотань)/пропозицій (зауважень)/претензій) споживачів

Передача даного документу стороннім організаціям без дозволу керівництва заборонена

	Порядок розгляду звернень (заяв(клопотань)/пропозицій (зауважень)/претензій) споживачів	
Редакція № 1	Діє з: 01.06.2025 р.	Сторінка 2 з 22

ЗМІСТ

1.	Мета.....	3
2.	Визначення.....	3
3	Загальні положення.....	4
4	Вимоги до оформлення та подання звернень	5
5	Реєстрація звернень	6
6	Порядок розгляду звернень	7
7	Порядок розгляду письмових звернень	8
7.1	Порядок розгляду письмових звернень споживачів, що надійшли до центральної канцелярії Товариства.....	9
7.2	Порядок розгляду письмових звернень споживачів, що надійшли до дільниць та відділень Товариства.....	11
8	Порядок розгляду звернень на особистому прийомі керівників.....	12
9	Порядок розгляду усних звернень, що надійшли до Колцентру.....	13
10	Особливості розгляду звернень	13
	Додаток № 1. Терміни надання інформації для ЦРС	15
	Додаток № 2. Терміни надання відповідей.....	17
	Додаток №3. Журнал обліку особистого прийому громадян.....	19
	Додаток №4. Блок-схема порядку розгляду письмових звернень споживачів, що надійшли до дільниць та відділень Товариства.....	20

	Порядок розгляду звернень (заяв(клопотань)/пропозицій (зауважень)/претензій) споживачів	
Редакція № 1	Діє з: 01.06.2025 р.	Сторінка 3 з 22

1. Мета

Дана Процедура розроблена з метою врегулювання процесу подання та розгляду звернень (заяв/клопотань)/пропозицій (зауважень)/претензій (далі – звернення) споживачів (клієнтів) до ПрАТ «Рівнеобленерго» (далі по тексту – Товариство, оператор системи розподілу), з метою створення та забезпечення умов для реалізації споживачами Товариства та тими хто має намір ними стати прав та законних інтересів згідно Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про ринок електричної енергії», Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14.03.2018 року № 312 зі змінами та доповненнями, Кодексу системи розподілу, затверджених постановою НКРЕКП від 14.03.2018 року № 309 зі змінами та доповненнями, Кодексу комерційного обліку, зі змінами та доповненнями, а також згідно з рекомендаціями з питань додержання конституційного права людини і громадянина на доступ до інформації розробленими Уповноваженим Верховної Ради України з прав людини.

Також метою даної процедури є організація, оптимізація та покращення процесу розгляду звернень споживачів, встановлення в Товаристві єдиного підходу до розгляду звернень, встановлення чіткої взаємодії між дирекціями та регіональними управліннями Товариства у відповідності до вимог чинного законодавства.

2. Визначення

Для досягнення мети даної Процедури терміни та визначення вживаються у такому значенні:

- **Заявник** – фізична особа, у тому числі фізична особа - підприємець, або юридична особа, що купує електричну енергію для власних потреб або особа, що має намір стати споживачем електричної енергії (споживач).

- **Звернення** - запит споживача на отримання інформації та/або консультації щодо розподілу електричної енергії та пов'язаних з розподілом електричної енергії послуг.

- **Пропозиція (зауваження)** - звернення, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Товариства, його структурних підрозділів та службових осіб, щодо надання Товариством послуг на ринку електричної енергії.

- **Заява (клопотання)** - звернення заявника із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Товариства, його структурних підрозділів та службових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.


Клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

- **Претензія** - вимога споживача до оператора системи розподілу про усунення порушень умов договору споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії, у тому числі щодо якості послуг з розподілу електричної енергії та/або якості електричної енергії, та про відшкодування збитків, завданих оператором системи розподілу внаслідок таких порушень.

Звернення поділяються на:

1) За суб'єктом подання:

- індивідуальне;
- колективне;
- анонімне.

	Порядок розгляду звернень (заяв(клопотань)/пропозицій (зауважень)/претензій) споживачів	
Редакція № 1	Діє з: 01.06.2025 р.	Сторінка 4 з 22

- 2) За формою надходження:
- поштою (поштовим зв'язком, електронним зв'язком) ;
 - на особистому прийомі;
 - через уповноважену особу;
 - через органи влади;
 - через засоби масової інформації;
 - від інших органів, установ, організацій.
- 3) За ознакою надходження:
- первинне;
 - повторне;
 - дублетне;
 - неодноразове;
 - масове.

Первинне звернення – звернення клієнта на отримання інформації та/або консультації щодо розподілу електричної енергії та пов'язаних з розподілом електричної енергії послуг.

Повторне звернення– це звернення, якщо питання у первинному зверненні не вирішено по суті.

Дублетне звернення– звернення одного і того ж клієнта з одного і того ж питання, що надіслане різним адресатам і надійшло на розгляд до однієї й тієї ж організації.

Неодноразове звернення - звернення клієнта, що надходить до органу влади з одного й того ж питання і надсилається клієнтом до Товариства за короткий проміжок часу, а на попереднє звернення відповідь ще не надано або/чи надано обґрунтовану відповідь, проте автор з будь-яких причин продовжує надсилати звернення з таким самим змістом.

Масове звернення– це звернення, що надходить до Товариства у великих кількостях від різних споживачів з однаковим змістом чи суттю питання.

- 4) За результатами розгляду:
- вирішено позитивно;
 - відмовлено у задоволенні;
 - надано роз'яснення;
 - звернення, що повернуто авторові;
 - звернення, що пересилається за належністю;
 - звернення, що не підлягає розгляду.


Вирішено позитивно – якщо порушене у зверненні питання вирішене.

Відмовлено у задоволенні – за наслідками розгляду звернення порушене питання вирішено негативно (відхилено, відмовлено).

Надано роз'яснення – належать звернення, в яких споживачі просять надати роз'яснення.

3. Загальні положення

Процедура розроблена з врахуванням норм Закону України «Про звернення громадян» №394/96-ВР від 02.10.1996 р.(зі змінами та доповненнями), Закону України «Про ринок електричної енергії» № 2019-VIII від 13.04.2017 р., Закону України «Про захист прав споживачів» № 1024-XII від 12.05.1991(зі змінами та доповненнями), Закон України «Про захист персональних даних» № 4452-VI від 23.02.2012, ВВР, 2012 р.(зі змінами та доповненнями) Закону України «Про доступ до публічної інформації» 2939-VI від

	Порядок розгляду звернень (заяв(клопотань)/пропозицій (зауважень)/претензій) споживачів	
Редакція № 1	Діє з: 01.06.2025 р.	Сторінка 5 з 22

13.01.2011р.(зі змінами та доповненнями), Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312 зі змінами та доповненнями. Кодексу системи розподілу, затвердженого постановою НКРЕКП від 14.03.2018 року № 310 зі змінами та доповненнями, постанови КМУ «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, у медіа» від 14.04.1997 № 348 (зі змінами та доповненнями).

Дія цієї Процедури не поширюється на порядок розгляду скарг. Скарги, що надходять до Товариства розглядаються згідно Процедури розгляду скарг Центром розгляду скарг

4. Вимоги до оформлення та подання звернень

Подання звернень здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян» та з врахуванням положень Правил роздрібного ринку електричної енергії, Кодексу системи розподілу інших нормативно-правових актів в галузі енергетики.

Звернення можуть подаватись наступним чином:


- *усно*: викладається за допомогою засобів телефонного зв'язку або викладається клієнтом на особистому прийомі керівних осіб відділень/дільниць, дирекцій Товариства та реєструється в установленому порядку. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду заявник повідомляється письмово, або усно за його вибором;
- *письмово*: надсилається за допомогою поштового зв'язку або передається заявником до Товариства особисто чи через уповноважену особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення може бути надіслане з використанням мережі засобів електронного зв'язку, а також з використанням мобільного додатку «Енергетика онлайн».

У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви, 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 кваліфікованого електронного підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Письмове звернення без зазначення особи, що звертається, адреси, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

При пред'явленні споживачем претензії, враховуються вимоги чинного законодавства, в тому числі щодо змісту, порядку пред'явлення, строку розгляду, документів, що долучаються до претензії, тощо.

У разі отримання звернення заявника з питань, що не належать до компетенції оператора системи розподілу, таке звернення надсилається за належністю відповідному учаснику роздрібного ринку відповідно до компетенції протягом **5 робочих днів**, про що в цей же строк повідомляється заявник.

	Порядок розгляду звернень (заяв(клопотань)/пропозицій (зауважень)/претензій) споживачів	
Редакція № 1	Діє з: 01.06.2025 р.	Сторінка 6 з 22

Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

Забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність заявника, незнання мови звернення.

Заявник може подати звернення особисто або через уповноважену на це іншу особу. Звернення в інтересах заявника за його уповноваженням, оформленим у встановленому законом порядку, може бути подана іншою особою, трудовим колективом або організацією, яка здійснює правозахисну діяльність.

Звернення в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подається їх законними представниками.

До звернення щодо надання послуг з розподілу електричної енергії клієнт має додати наявні оригінали рішень або копії рішень, які приймалися за його зверненням раніше, а також, за наявності, інші документи, необхідні для розгляду, які після його (її) розгляду повертаються споживачу (клієнту).

Якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, оператор системи розподілу може у строк не більше 3 календарних днів звернутися до споживача за додатковою інформацією, яка необхідна йому для повного та об'єктивного розгляду звернення/скарги/претензії

У разі ненадання клієнтом необхідної інформації (документів), пояснень щодо обставин, зазначених у зверненні, Товариство має надати клієнту роз'яснення (відповідь) виходячи з наявної у нього інформації. Ненадання споживачем (клієнтом) додаткової інформації не є підставою для відмови Товариством у розгляді звернення заявника.


Якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, таке звернення у строк не більше **5 робочих днів** повертається заявнику з відповідним роз'ясненням.

5. Реєстрація звернень

Товариство, отримавши від споживача (клієнта)/заявника звернення здійснює його попередній розгляд (належності документа до звернень громадян/споживачів; повноти дотримання вимог до звернень, що визначені цим Порядком та чинним законодавством; порядок надходження та виду звернень; суті й стислого змісту звернень; належності порушених питань до повноважень Товариства; звернень, які відповідно до статті 8 Закону України "Про звернення громадян" не підлягають розгляду та вирішенню), реєстрацію в окремому єдиному електронному реєстрі, що знаходиться на мережевій папці \\rvnfs01\Work\Complaint.

В журналі обов'язково зазначаються наступні дані:

- 1) дата отримання звернення;
- 2) реєстраційний номер;
- 3) спосіб, у який подано звернення;
- 4) прізвище, ім'я, по батькові, контактні дані клієнта, що подав звернення (або від імені якого було подано звернення);
- 5) адреса клієнта або точки розподілу електричної енергії ;

	Порядок розгляду звернень (заяв(клопотань)/пропозицій (зауважень)/претензій) споживачів	
Редакція № 1	Діє з: 01.06.2025 р.	Сторінка 7 з 22

- 6) тематика звернення;
- 7) короткий опис змісту звернення;
- 8) короткий опис попередньої відповіді на звернення або повідомлення про отримання звернення;
- 9) механізм розгляду звернення;
- 10) результат розгляду звернення;
- 11) засоби подальшої комунікації, погоджені зі споживачем.

Усі звернення реєструються Товариством, як отримані:

- 1) якщо відповідне звернення подане в усній формі (засобами телефонного зв'язку або в офісі Товариства) - у день його отримання;
- 2) у робочий день отримання звернення - якщо відповідне звернення подано у письмовій формі (у тому числі засобами електронного зв'язку).

Усі звернення, що надійшли, до Товариства пізніше ніж за годину до закінчення робочого дня або в неробочий день та час приймаються та реєструються наступного після нього робочого дня.

У разі повторного звернення споживача (клієнта)/заявника з питанням, яке не було вирішено Товариством по суті та яке зафіксовано як вирішене, Товариство:

- 1) здійснює реєстрацію звернення у реєстрі як окремого звернення, з позначенням його як такого, що є повторним та потребує негайного вирішення;
- 2) повідомляє такого споживача (клієнта)/заявника протягом одного робочого дня з дня отримання повторного звернення про початок його повторного розгляду із зазначенням строків його вирішення.

Термін зберігання звернень та документів, пов'язаних з їх розглядом в Товаристві складає 5 років.


6. Принципи розгляду звернень.

Розгляд звернень відповідальними особами повинен здійснюватися на основі наступних принципів:

- суворого дотримання законодавства України;
- конфіденційності;
- неупередженості;
- справедливості;
- об'єктивності;
- доступності;
- недопущення дискримінації;
- повного та всебічного вивчення.

Керуючись Законом України «Про захист персональних даних», який регулює правові відносини, пов'язані із захистом і обробкою персональних даних, відповідальний працівник Товариства повинен забезпечувати конфіденційність, захист основоположних прав і свобод людини і громадянина, зокрема права на невтручання в особисте життя, у зв'язку з обробкою персональних даних.

Під час розгляду звернень працівникам Товариства необхідно дотримуватися принципу нерозголошення:

	Порядок розгляду звернень (заяв(клопотань)/пропозицій (зауважень)/претензій) споживачів	
Редакція № 1	Діє з: 01.06.2025 р.	Сторінка 8 з 22

- третім особам (фізичним особам, установам, організаціям, які не мають відношення до вирішення питань викладених в зверненнях та не здійснювали запитів в межах своєї компетенції до Товариства);

- суті, змісту звернення, прийнятих рішень щодо врегулювання порушених питань, задоволення чи відмови;

- одержаних із звернень відомостей про особисте життя споживачів (клієнтів)/заявників без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, та іншої інформації, якщо це обмежує права і законні інтереси громадян. Не допускається з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються звернення. На прохання заявника, висловлене в усній формі або зазначене в тексті звернення, не підлягає розголошенню його прізвище, місце проживання та роботи.

При розгляді звернень забезпечувати максимальне об'єктивне, повне, вчасне та всебічне вивчення суті порушеного питання із залученням відповідальних структурних підрозділів Товариства для вирішення і позитивного врегулювання порушених питань.

Не допускається упереджене ставлення до звернення споживача, яке може виникнути в зв'язку з особистими міркуваннями, політичними, расовими, релігійними переконаннями відповідно до наведеної, представлені інформації у самому зверненні щодо їх політичних поглядів, партійної належності, статті, віку, віросповідання, національності.

Якщо питання, порушені в одержаному зверненні, не входять до повноважень Товариства, воно **протягом п'яти робочих днів** пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється заявнику. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно в той же термін повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями.

7. Порядок розгляду звернень.

Розгляд звернень здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян» та з врахуванням положень Правил роздрібного ринку електричної енергії, Кодексу системи розподілу інших нормативно-правових актів в галузі енергетики.

Заявники мають право звернутися до Товариства із зауваженнями та пропозиціями, що стосуються діяльності Товариства, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх прав і законних інтересів.


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, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю, реєстрації та розгляду.

Не розглядаються повторні звернення від одного і того ж споживача (клієнта) з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті.

Рішення Товариства, в разі незгоди з ним заявника, може бути оскаржено до суду в термін, передбачений законодавством України.

Звернення розглядаються і вирішуються у терміни, згідно розділу 10, Додатку 2 а в разі набрання чинності норм законодавства якими встановлено менші строки – у строки передбачені нормами законодавства.

	Порядок розгляду звернень (заяв(клопотань)/пропозицій (зауважень)/претензій) споживачів	
Редакція № 1	Діє з: 01.06.2025 р.	Сторінка 9 з 22

Звернення побутових споживачів, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються першочергово.

Розгляд звернень громадян здійснюється безоплатно.

7.1. Порядок розгляду письмових звернень, що надійшли до центральної канцелярії Товариства

Якщо звернення надійшло до центральної канцелярії Товариства реєстрація даного звернення здійснюється з перевіркою наявності усіх необхідних даних у зверненні відповідними працівниками в програмі електронного документообігу Optima.


Після реєстрації у встановленому порядку, звернення передається на розгляд посадовій особі Товариства, якій адресоване звернення. Якщо в зверненні не зазначено посадову особу, якій адресується звернення, або посадова особа, якій адресоване звернення не має повноважень розглядати звернення таке звернення передається на розгляд посадовій особі, до кола обов'язків якої віднесено питання, стосовно якого звернувся споживач (клієнт), або керівнику Товариства та Центру розгляду скарг Департаменту з обслуговування клієнтів (далі - ЦРС). Фахівці ЦРС ведуть облік та здійснюють реєстрацію звернень споживачів в електронному журналі «Реєстрації письмових звернень/скарг споживачів» та електронному реєстрі форми звітності №12-НКРЕКП-розподіл.

Керівник структурного підрозділу Товариства або керівник Товариства, ознайомившись із зверненням, шляхом накладення резолюції в найкоротші строки скеровує звернення виконавцеві для розгляду по суті та підготовки проекту відповіді. Якщо звернення стосується діяльності декількох дирекцій та департаментів Товариства, то в резолюції може бути зазначено декілька виконавців. При цьому основним надавачем інформації, який координує розгляд звернення, вважається особа, прізвище якої зазначено першим у списку виконавців. Керівник дирекції/департаменту проводить аналіз та визначення особи відповідальної за розгляд звернення **протягом одного робочого дня** з моменту отримання. ЦРС починає розглядати звернення паралельно з підрозділом Товариства (дирекцією/департаментом/відділом/службою тощо), у компетенцію якого входить звернення.

У свою чергу, відповідальні особи (виконавці), забезпечують розгляд звернення по суті, здійснюють необхідні заходи для об'єктивного розгляду та вирішення звернення, забезпечують збір, підготовку інформації необхідну для формування проекту відповіді та передання її до ЦРС у терміни, які не перевищують строків, визначених у додатку № 2 до цього Порядку.

Звернення, які стосуються комерційних питань, а також питань якості обслуговування або технічного стану електромереж, якості та надійності надання послуг з розподілу - розглядаються фахівцями ЦРС самостійно.

Після отримання звернення, фахівці ЦРС не пізніше наступного робочого дня направляють запит електронною поштою на адреси відповідальних осіб та/або визначених резолюцією керівника Товариства, або ж керівника відповідного відділу та/або департаменту відповідного напрямку (див. додаток № 1) щодо надання інформації для підготовки проекту відповіді. Відповідальні особи відділів департаментів комерційної або технічної дирекцій направляють електронною поштою фахівцям ЦРС максимально розгорнуту інформацію, та необхідні документи у терміни, які зазначені у додатку № 1 до цього Порядку. Якщо звернення стосується технічного напрямку – ця інформація, як правило, повинна містити такі технічні дані: номер ТП, назву фідеру, лінії та номер опори, від яких заживлено об'єкт заявника;

	Порядок розгляду звернень (заяв(клопотань)/пропозицій (зауважень)/претензій) споживачів	
Редакція № 1	Діє з: 01.06.2025 р.	Сторінка 10 з 22

причини явища, які описані у зверненні, перелік запланованих робіт (якщо у цьому виникає необхідність), терміни виконання робіт (у межах строків визначених чинним законодавством).

У разі необхідності ЦРС може звернутись до заявника з метою отримання уточненої інформації та/або документів.

Після отримання необхідної уточненої інформації та/або матеріалів від заявника та відповідної інформації, узгодження або неузгодження можливого прохання заявника та/або матеріалів від відповідних підрозділів Товариства, фахівці ЦРС готують мотивовану, аргументовану відповідь у терміни, що не перевищують встановлених строків розгляду звернення (додаток № 2).

У відповіді обов'язково повинна міститися інформація:

- про отримувача відповіді прізвище, ім'я, по батькові, адреса отримання відповіді;
- про виконавця: прізвище працівника, що фактично підготував відповідь на звернення, керуючись інформацією, матеріалами, документами представленими відповідальними підрозділами Товариства, номер контактного телефону;
- про суть порушеного питання у зверненні;
- про результат вирішення/не вирішення питання, можливі терміни вирішення, обґрунтування прийнятого рішення, з посиланням на норми права.

Проект відповіді наданий підрозділом Товариства або сформований ЦРС електронною поштою направляється для узгодження начальнику відповідного за напрямком звернення відділу (додаток №1 до цього Порядку), при необхідності начальнику відповідного департаменту та/або начальнику Департаменту з правової роботи та корпоративних відносин для отримання правової оцінки. Зміни у проект відповіді вносяться у разі наявності зауважень та правок вказаних підрозділів Товариства.

Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома заявнику з посиланням на норми права і з зазначенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

Після узгодження, відповідь надається на підпис директору, якому було адресовано звернення або керівнику Товариства.


Після підписання відповіді, документ передається в канцелярію Товариства для реєстрації, відправлення заявнику та збереження (у випадку звернення громадян). Також, за необхідністю, сканована копія відповіді направляється всім причетним особам Товариства.

У разі необхідності, із відповіддю заявнику надається інформація щодо альтернативних механізмів та шляхів вирішення відповідних спорів (питань) та контактні дані відповідальних органів державної влади, місцевого самоврядування, посадових осіб, уповноважених розглядати такі звернення.

Після відправки відповіді заявнику фахівці ЦРС забезпечують закриття звернення в електронному журналі «Реєстрації письмових звернень/скарг споживачів» та електронному реєстрі форми звітності №12-НКРЕКП-розподіл.

Аналогічним чином, розглядаються письмові звернення споживачів, заявників, подані на особистому прийомі у керівництва Товариства, отримані на електронну пошту info@roe.vsei.ua та crs@roe.vsei.ua та на інші офіційні адреси електронної пошти запроваджені на Товаристві.

Всі звернення та копії відповідей на них (крім звернень громадян, які зберігаються в центральній канцелярії Товариства) зберігаються відповідальними працівниками у відповідності до Інструкції з діловодства ПАТ «Рівнеобленерго» затвердженої Наказом №206 від 14.03.2017 р. та у відповідності до номенклатури справ Товариства затвердженої Наказом №100 від 31.01.2022р. протягом 5 років.

	Порядок розгляду звернень (заяв(клопотань)/пропозицій (зауважень)/претензій) споживачів	
Редакція № 1	Діє з: 01.06.2025 р.	Сторінка 11 з 22

7.2 Порядок розгляду письмових звернень що надійшли до дільниць/відділень Товариства

Якщо звернення надійшли до дільниці/відділення Товариства - реєстрація таких звернень здійснюється з перевіркою наявності усіх необхідних даних у зверненні відповідальним фахівцем дільниці/відділення за веденням документації або на кого покладені такі повноваження розпорядчим документом у цих дільницях/відділеннях в програмі електронного документообігу Optima або Журналі письмових звернень (пропозиція, зауваження, заява, клопотання/претензія) №11.

Відповідальний фахівець дільниці/відділення з розгляду звернень, веде облік, здійснює реєстрацію звернень заявників в електронному журналі «Реєстрації письмових звернень/скарг споживачів» та електронному реєстрі форми звітності №12-НКРЕКП-розподіл; відповідає за архівацію та збереження звернень та пакету документів до них у відповідності та строки згідно чинного законодавства України та локальних документів що діють на Товаристві.

Відповідальний фахівець дільниці/відділення з розгляду звернень після реєстрації звернення невідкладно (в той же робочий день) передає таке звернення на розгляд керівнику дільниці/відділення, до якого адресоване звернення (як комерційного так і технічного напрямку) та одночасно направляє скановане звернення та долучені споживачем документами до ЦРС.


Керівник дільниці/відділення або фахівець з розгляду звернень дільниці/відділення у найкоротші строки (але не менше ніж за 2 робочих дні до закінчення строку на надання відповіді) надають інформацію та матеріали ЦРС для формування відповіді.

У разі необхідності, фахівці ЦРС направляють отримані документи та інформацію електронною поштою у відповідний департамент/дирекцію/відділ для отримання необхідної уточненої інформації та/або матеріалів, а також правомірності прийнятого керівником відділення/дільниці рішення (узгодження або неузгодження прохання споживача (клієнта)/заявника). При цьому, в електронній пошті у копію додаються керівники відповідних відділень та/або дільниць. Відповідальні особи відділів департаментів комерційної або технічної дирекцій направляють електронною поштою фахівцям ЦРС максимально розгорнуту інформацію або підтверджують інформацію надану відділенням/дільницею у терміни, які зазначені у додатку № 1 до цього Порядку. Якщо звернення стосується технічного напрямку – запитувана інформація, як правило, повинна містити такі технічні дані: номер ТП, назву фідера, назву лінії та номер опори, від яких заживлено об'єкт заявника; причини явища, які описані у зверненні, перелік запланованих робіт (якщо у цьому виникає необхідність), терміни виконання робіт (у межах чинного законодавства).

На підставі наданої інформації та документів фахівці ЦРС готують мотивовану, аргументовану відповідь як комерційного так і технічного напрямку у терміни, що не перевищують встановлених законодавством строків розгляду звернень.

Сформований проект відповіді направляється електронною поштою для узгодження начальнику відповідного відділу за напрямком та/або начальнику департаменту за необхідності. В разі необхідності, проект відповіді разом з копією звернення та іншими документами направляється на узгодження начальнику Департаменту з правової роботи та корпоративних відносин для отримання правової оцінки. Зміни у проект відповіді вносяться у разі наявності зауважень та правок вказаних підрозділів Товариства.

Після узгодження, сформований проект відповіді на звернення невідкладно направляється фахівцем ЦРС електронною поштою відповідальному фахівцю дільниці/відділення. Відповідальна особа дільниці/відділення невідкладно видає проект відповіді на підпис

	Порядок розгляду звернень (заяв(клопотань)/пропозицій (зауважень)/претензій) споживачів	
Редакція № 1	Діє з: 01.06.2025 р.	Сторінка 12 з 22

керівнику, реєструє її та у передбачені законодавством строки направляє заявнику у спосіб визначений заявником або у спосіб отримання звернення. Скан-копія підписаного та зареєстрованого екземпляру відповіді у день направлення споживачу направляється електронною поштою до ЦРС та до всіх причетних осіб Товариства до відома та/або для виконання.

Аналогічним чином розглядаються звернення: отримані на особистому прийомі у керівництва відділення/дільниці, якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, отримані через електронну пошту, отримані через мобільний додаток «Енергетика онлайн».

Після відправки відповіді споживачу відповідальна особа дільниці/відділення забезпечує закриття звернення в електронному журналі «Реєстрації письмових звернень/скарг споживачів» та електронному реєстрі форми звітності №12-НКРЕКП-розподіл.

Всі звернення та копії відповідей на них зберігаються відповідальною особою дільниці/відділення у відповідності до Інструкції з діловодства ПАТ «Рівнеобленерго» затвердженої Наказом №206 від 14.03.2017 р. та у відповідності до номенклатурою справ Товариства затвердженої Наказом №100 від 31.01.2022р. протягом 5 років.

Всі оригінали звернень, оригінали і копії відповідей на них зберігаються в Товаристві. База даних щодо звернення незалежно від форми отримання та механізму розгляду, яка внесена в єдину базу даних, має зберігатися у Товаристві протягом п'яти років.

8 Порядок розгляду звернень на особистому прийомі керівників.

8.1. Особистий прийом громадян проводиться керівниками відділень регіональних управлінь із взаємодії з клієнтами (далі - відділення) та керівниками дільниць регіональних управлінь експлуатації розподільних мереж (далі - дільниці) відповідно до розподілу функціональних обов'язків, а в разі відсутності керівників - уповноваженими посадовими особами.

8.2. Особистий прийом громадян здійснюється керівниками відділень та дільниць у дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян (далі - графік).


8.3. Інформація про порядок і графік особистого прийому громадян розміщується на офіційному веб-сайті Товариства та в куточку споживача відділень/дільниць, центрального офісу Товариства.

8.4. Облік особистого прийому громадян керівниками відділень та дільниць ведеться в журналі обліку особистого прийому громадян (додаток №3).

8.5. На особистому прийомі громадян може бути присутній представник інтересів громадянина, за умови підтвердження повноважень, які мають бути оформлені в установленому законодавством порядку.

8.6. У разі якщо громадянин або представник інтересів громадянина відмовляє у наданні інформації про себе та зміст порушеного питання, за яким можливо визначити наявність функціональних повноважень на його розгляд, прийом визнається таким, що не відбувся за ініціативою заявника.

8.7. Керівники відділень/дільниць, які здійснюють особистий прийом громадян, для забезпечення кваліфікованого вирішення питань, порушених громадянином у зверненні, можуть залучати до розгляду працівників відповідних структурних підрозділів Товариства або одержувати від них необхідну інформацію.

	Порядок розгляду звернень (заяв(клопотань)/пропозицій (зауважень)/претензій) споживачів	
Редакція № 1	Діє з: 01.06.2025 р.	Сторінка 13 з 22

8.8 Керівники відділень/дільниць під час особистого прийому громадян зобов'язані об'єктивно та всебічно розглянути питання, надати відповідно до законодавства обґрунтоване роз'яснення та вжити заходів, щодо усунення виявлених порушень.

8.9. Посадова особа, яка веде особистий прийом громадян, за результатами розгляду звернення громадянина має право, керуючись законодавством, у межах компетенції, прийняти одне з таких рішень:

1) задовольнити прохання чи вимогу та повідомити заявника про порядок і строк виконання прийнятого рішення;

2) відмовити в задоволенні прохання чи вимоги та повідомити заявника про порядок і строк оскарження прийнятого рішення;

3) пояснити заявнику причини неможливості вирішення питань під час особистого прийому громадян, запропонувати написати письмове звернення, а також роз'яснити порядок і строк розгляду його звернення.

8.10. Письмове звернення, яке подається громадянином на особистому прийомі громадян, має відповідати вимогам розділу 4 цього Порядку, надається на реєстрацію фахівцю відповідальному за реєстрацію таких звернень згідно розділу 5 цього Порядку та направляється для розгляду відповідно до розділу 7 даного Порядку.

Про результати розгляду такого звернення громадянину повідомляється письмово, та направляється у спосіб визначений заявником або у спосіб отримання звернення.

9. Порядок розгляду усних звернень, що надійшли до Кол-центру

9.1. Під час прийому вхідного дзвінка по темах: якість електропостачання (напруга), відсутнє електропостачання, надзвичайна ситуація (обрив проводу, пошкодження в ТП, підозрілі предмети, враження електричним струмом і т.д.) працівники Кол-центру невідкладно передають дані звернення через систему CRM черговому диспетчеру Оперативно диспетчерської групи для подальшого опрацювання та реагування. Також, при повідомленні споживача щодо неякісного електропостачання (напруги) працівник Кол-центру формує реєстр звернень та направляє його у районні дільниці, для подальшого опрацювання та надання письмової відповіді заявнику відповідальними особами дільниць у відповідності до п. 7.2 даного Порядку.


9.2. Під час телефонного дзвінка споживачів, щодо договору про розподіл (передачу) електричної енергії, показів засобів комерційного обліку та інших питань, що стосується послуг розподілу електричної енергії працівниками Кол-центру надається усна відповідь.

9.3. Під час звернення заявника в телефонному режимі з будь-якого питання в сфері послуг розподілу електричної енергії та з вимогою офіційної реєстрації звернення, працівниками Кол-центру невідкладно передається «скрін» звернення до центральної канцелярії з подальшим опрацюванням згідно розділу 7.1. цього Порядку.

10. Особливості розгляду звернень

10.1. Припинення розгляду письмового звернення, усного звернення, звернення на особистому прийомі споживача можливо у випадках якщо:

- у повторному зверненні від особи відсутні нові дані або факти, які потребують додаткової перевірки, а всі викладені доводи раніше перевірені у повному обсязі та заявникові надано вичерпну відповідь з повідомленням про припинення розгляду і роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення;

	Порядок розгляду звернень (заяв(клопотань)/пропозицій (зауважень)/претензій) споживачів	
Редакція № 1	Діє з: 01.06.2025 р.	Сторінка 14 з 22

- у зверненні є нецензурна лайка, вирази, що ображають честь і гідність інших осіб, а заявник раніше попереджався про те, що при надходженні подібних звернень розгляд його може бути припинено.

- якщо отримано клопотання заявника про залишення його звернення без розгляду у зв'язку із врегулюванням спірного питання.

У разі надходження клопотання заявника про припинення розгляду його звернення такому заявнику направляється повідомлення про припинення розгляду звернення з даної підстави.

10.2. На обґрунтовану письмову вимогу заявника термін розгляду звернення може бути коротшим встановленого цим Порядком терміну.

Товариство, як учасник роздрібного ринку розглядає звернення в найкоротший строк, але не більше 30 календарних днів з дати отримання, якщо менший строк не встановлено чинним законодавством, Правилами, Кодексом системи передачі та Кодексом системи розподілу.

10.3. Звернення, що не відповідає вимогам Порядку та/або вимогам законодавства, в тому числі які містять недостатню інформацію щодо прізвища, ім'я, по батькові, місця проживання, змісту та суті порушеного питання, не містять підпису заявника та дати звернення - повертаються заявникові з відповідними роз'ясненнями протягом 10 календарних днів від дати його надходження.

10.4. Якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно протягом 5 календарних днів повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями.

10.5. Якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу комерційного обліку, то строк розгляду такого звернення призупиняється на час проведення технічної перевірки або експертизи, про що повідомляється споживач, який подав звернення. Відлік перебігу строку розгляду у цьому разі поновлюється з дати отримання результатів технічної перевірки або експертизи, про що повідомляється споживач, який подав звернення. При цьому загальний строк розгляду зазначеного звернення не може перевищувати 45 календарних днів.

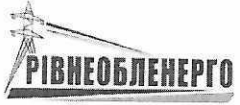
10.6. Розгляд звернення споживачів щодо перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії (якщо виставляння таких рахунків передбачено у договорі споживача про надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії зі споживачем) у строк до 5 робочих днів з дня отримання такого звернення.

10.7. Звернення споживачів щодо перевірки правильності виставлених обсягів за електричну енергію, розглядаються у строк до 5 робочих днів з дня отримання такого звернення а в разі необхідності перевірки засобів вимірювальної техніки строк розгляду такого звернення продовжується до 20 робочих днів.

10.8. Звернення споживача, що стосується правильності показів засобу вимірювальної техніки, щодо правильності визначених обсягів розподілу електричної енергії та показів засобу вимірювальної техніки, коригування спожитих обсягів електричної енергії, розглядаються у термін 5 робочих днів, якщо для вирішення питання по суті не потрібно здійснювати перевірку засобу вимірювальної техніки.

10.9. Якщо звернення отримане через електропостачальника або орган державної/місцевої влади (в тому числі через звернення на гарячу лінію таких органів) воно розглядається як письмове звернення відповідно до п. 7.2. цього Порядку

10.10. У разі отримання оператором системи звернення споживача з питань, що не належать до його компетенції, фахівець ЦРС надсилає таке звернення за належністю відповідному учаснику роздрібного ринку відповідно до компетенції протягом 5 робочих днів, про що в цей же строк повідомляє споживача.

	Порядок розгляду звернень (заяв(клопотань)/пропозицій (зауважень)/претензій) споживачів	
	Редакція № 1	Діє з: 01.06.2025 р.
		Сторінка 15 з 22

Додаток № 1 до Порядку розгляду звернень
 (заяв(клопотань)/пропозицій (зауважень)/претензій)
 від " 30 " 05 2025 р.

№	Види звернень, які надходять до Товариства	Назва дирекції	Назва департаменту	Назва відділу, який надає інформацію для формування відповіді	Термін надання інформації для ЦРС
1	Технічні питання				
1.1	Відсутність електропостачання, одномоментні стрибки напруги	Дирекція з експлуатації електричних мереж	Департамент диспетчерського керування	Департамент диспетчерського керування	5 днів
1.2	Перерви в електропостачанні (тривалість, кількість) в попередніх місяцях, компенсація щодо перерв в електропостачанні	Дирекція з розвитку електричних мереж	Департамент розвитку мереж та технічних приєднань	Відділ контролю за показниками надійності	7 днів
1.3	Недотримання показників якості електроенергії, усунення причин недотримання якості ел./ен., компенсація щодо недотримання якості ел./ен.	Дирекція з розвитку електричних мереж	Департамент розвитку мереж та технічних приєднань	Відділ якості електропостачання	7 днів
1.4	Питання, пов'язані з видачею технічних умов, електрифікація нових масивів, типи приєднань, розрахунок плати за приєднання	Дирекція з розвитку електричних мереж	Департамент розвитку мереж та технічних приєднань	Відділ видачі технічних умов	7 днів
1.5	Питання, пов'язані із реалізацією технічних умов	Дирекція з розвитку електричних мереж	Департамент проектного управління	Відділ капітального будівництва та реалізації технічних умов	7 днів
1.6	Технічні питання щодо перенесення об'єктів електричних мереж, питання що потребують виконання робіт не аварійного характеру в мережах для покращення їх стану, питання щодо приймання мереж у власність Товариства	Дирекція з розвитку електричних мереж	Департамент розвитку мереж та технічних приєднань	Служба планування та аналітики	7 днів
1.7	Технічні проблеми з електромережею, заміна дефектних опор, усунення дефектів на обладнанні, обрізка зелених насаджень, зауваження щодо якості виконання робіт працівниками Товариства	Дирекція з експлуатації електричних мереж	Департамент експлуатації розподільних мереж	Служба експлуатації розподільних мереж	7 днів




Порядок розгляду звернень (заяв(клопотань)/пропозицій
(зауважень)/претензій) споживачів

Редакція № 1

Діє з: 01.06.2025 р.

Сторінка 16 з 22

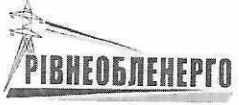
2	Комерційні питання				
2.1.	Розрахунки, визначення обсягу спожитої електричної енергії	Дирекція із взаємодії з клієнтами	Департамент з клієнтських операцій	Відділ обліку клієнтських операцій	4 дні
2.2.	Договірні відносини	Дирекція із взаємодії з клієнтами	Департамент з клієнтських операцій	Відділ по роботі з договорами	5 днів
2.3.	Відключення за заборгованість та підключення	Дирекція із взаємодії з клієнтами	Департамент з клієнтських операцій	Відділ розрахунків з клієнтами	7 днів
2.4.	Скарги на роботу персоналу, труднощі з дозвоном	Дирекція із взаємодії з клієнтами	Департамент з обслуговування клієнтів	Кол-центр, центр обслуговування клієнтів	5 днів
2.5.	Скарги стосовно складання, розгляду, нарахування актів про порушення ПРРЕЕ	Дирекція із взаємодії з клієнтами	Департамент технічного аудиту	Відділ технічного аудиту	7 днів
2.6.	Помилкові показники електролічильників, контрольні показники	Дирекція із взаємодії з клієнтами	Департамент технічного аудиту	Відділ збору даних	3 дні
2.7.	Вчасності та якості, заміни, повірки вузлів обліку	Дирекція із взаємодії з клієнтами	Департамент технічного аудиту	Служба з обслуговування електролічильників	10 днів
2.8.	Надання гарантованих послуг з розподілу, порушення термінів надання послуг з розподілу, компенсація за порушення гарантованих стандартів.	Дирекція із взаємодії з клієнтами	Департамент з клієнтських операцій	Відділ аналітики	7 днів
2.9.	Відшкодування збитків внаслідок недотримання показників якості надання послуг з розподілу	Дирекція із взаємодії з клієнтами, Департамент з правової роботи та корпоративних відносин	Дирекція із взаємодії з клієнтами, Департамент з правової роботи та корпоративних відносин	Дирекція із взаємодії з клієнтами, Департамент з правової роботи та корпоративних відносин	7 днів
3	Інші питання	Дирекція із взаємодії з клієнтами	Департамент з обслуговування клієнтів	ЦРС	5 днів

	Порядок розгляду звернень (заяв(клопотань)/пропозицій (зауважень)/претензій) споживачів	
Редакція № 1	Діє з: 01.06.2025 р.	Сторінка 17 з 22

Додаток № 2 до Порядку розгляду звернень
 (заяв(клопотань)/пропозицій (зауважень)/претензій)
 від " 30 " 05 2025 р.

№	Класифікація звернень, які надходять до Товариства	Термін надання відповіді відповідно до законодавства	Термін підготовки проекту відповіді ЦРС
1	Звернення направлені на розгляд з РОДА	Стаття 20 ЗУ "Про звернення громадян": 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, керівник відповідного органу, підприємства, установи, організації або його заступник встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.	20 календарних днів
2	Звернення щодо недотримання показників якості е/е (неякісна напруга)	<p>П. 13.2.1 КСР: "У разі надходження скарги/звернення/претензії від споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії ОСР розглядає її протягом 15 днів з дня отримання скарги/звернення/претензії..."</p> <p>П. 13.2.1 КСР: "... а у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії в точці розподілу споживача - протягом 30 днів та протягом 45 днів - для колективної скарги/звернення/претензії</p>	10 календарних днів 20 та 30 календарних днів відповідно
3	Звернення з питань, що належать до компетенції електропостачальника	П. 13.1.5 КСР: "У разі отримання звернення/скарги/претензії споживача з питань, що належать до компетенції електропостачальника, ОСР надсилає таке звернення/скаргу/претензію відповідному електропостачальнику протягом 2 робочих днів ".	2 робочих дні
4	Звернення щодо правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії	Абз. 3 п. 13.1.4 КСР: "ОСР розглядає звернення/скарги/претензії споживачів щодо правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії (якщо виставлення таких рахунків ОСР передбачене у договорі про надання послуг з розподілу електричної енергії зі споживачем) у строк до 5 робочих днів з дня отримання такого звернення/скарги/претензії ".	5 робочих днів
5	Звернення, які надійшли від електропостачальника або органу державної/місцевої влади	П. 13.1.6 КСР: "Звернення/скарга/претензія споживача, отримані через електропостачальника або орган державно/місцевої влади, розглядаються ОСР у порядку, визначеному пунктом 13.1.4 цієї глави " - 30 календарних днів	20 календарних днів
6	Звернення щодо відшкодування збитків	П. 13.3.1 КСР: "ОСР розглядає звернення споживачів щодо відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання, зокрема внаслідок недотримання показників якості електричної енергії та перерв в електропостачанні, протягом 30 днів з дня отримання звернення. "	20 календарних днів
7	Інші звернення:		
	- відсутність ел. постачання (перерви, безперебійність ел.	П. 13.1.4 КСР: "ОСР розглядає звернення/скаргу/претензію якомога швидше, при цьому строк розгляду не має	20 календарних

	постачання) - щодо обсягу споживання - щодо аварійної/ похиленої/збитої опори	перевищувати 30 днів з дати отримання звернення/скарги/претензії, якщо менший строк розгляду не встановлено чинним законодавством."	днів
	- щодо роботи приладу обліку електричної енергії	П. 8.3.11. ПРРЕЕ: "Учасник роздрібного ринку розглядає звернення/скаргу/претензію в найкоротший строк, але не більше 30 календарних днів з дати отримання звернення/скарги/претензії, якщо менший строк не встановлено чинним законодавством, цими Правилами, Кодексом системи передачі та Кодексом системи розподілу. Якщо під час розгляду звернення (скарги/претензії) необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу комерційного обліку, строк розгляду звернення/скарги/претензії призупиняється на час проведення технічної перевірки або експертизи, про що повідомляється споживач, який подав звернення (скаргу/претензію). Відлік перебігу строку розгляду у цьому разі поновлюється з дати отримання результатів технічної перевірки або експертизи, про що повідомляється споживач, який подав звернення (скаргу/претензію). При цьому загальний строк розгляду зазначеного звернення (скарги/претензії) не може перевищувати 45 днів."	20 календарних днів
	- щодо роботи Товариства та його окремих відділів	П. 13.1.4 КСР: "ОСР розглядає звернення/скаргу/претензію якомога швидше, при цьому строк розгляду не має перевищувати 30 днів з дати отримання звернення/скарги/претензії , якщо менший строк розгляду не встановлено чинним законодавством."	20 календ. днів
	- щодо приєднання, збільшення потужності/ зміни тех. параметрів та ін.		20 календ. днів
	- скарга за працівників компанії		20 календ. днів
8	Звернення, яке не містить достатньо інформації для розгляду	Стаття 7 ЗУ "Про звернення громадян": У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення органом чи посадовою особою, воно в термін не більше п'яти днів повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями."	3 календарних дня
9	Звернення, які не входять до компетенції Товариства	П. 8.3.12. ПРРЕЕ: "У разі отримання електропостачальником/оператором системи звернення (скарги/претензії) споживача з питань, що не належать до його компетенції, він надсилає таке звернення/скаргу/претензію за належністю відповідному учаснику роздрібного ринку відповідно до компетенції протягом 5 робочих днів , про що в цей же строк повідомляє споживача."	3 робочих дня
10	Звернення, оформлене без дотримання вимог статті 5 ЗУ "Про звернення громадян"	Абз. 7 ст. 5 ЗУ "Про звернення громадян": 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. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніш як через десять днів від дня його надходження , крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 цього Закону."	7 календарних днів

	Порядок розгляду звернень (заяв(клопотань)/пропозицій (зауважень)/претензій) споживачів	
Редакція № 1	Діє з: 01.06.2025 р.	Сторінка 19 з 22

Додаток № 3 до Порядку розгляду звернень
(заяв(клопотань)/пропозицій (зауважень)/претензій)
від " 30 " 05 2025 р.

ЖУРНАЛ обліку особистого прийому громадян

№ пп	Дата прийому	Хто приймає	Прізвище, ім'я, по батькові, адреса чи місце роботи, категорія (соціальний стан) громадянина	Порушені питання		Кому доручено розгляд, зміст доручення, термін виконання	Наслідки розгляду, індекс, дата одержання відповіді від виконавця
				короткий зміст	індекси		
1	2	3	4	5	5а	6	7

