

**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ  
«ОДЕСЬКА ОБЛАСНА ЕНЕРГОПОСТАЧАЛЬНА КОМПАНІЯ»**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

**Наказом директора  
ТОВ «ОДЕК»**

від 31.03.2025 № 13

**ПОЛОЖЕННЯ**  
**про Центр розгляду скарг**  
**ТОВ «ОДЕК»**

**м. Одеса**

**2025 р.**

|            |                          |         |                            |
|------------|--------------------------|---------|----------------------------|
| ТОВ «ООЕК» | ПОЛОЖЕННЯ                | Зміни 0 | Лист 2<br>Всього листів 10 |
|            | про Центр розгляду скарг |         |                            |

## 1. Загальні положення

1.1. Положення про Центр розгляду скарг (надалі – Положення) розроблене відповідно до законодавства України, Статуту та діючої організаційної структури ТОВ «ООЕК» (надалі – Товариство) на основі примірнього Положення про Центр розгляду скарг, яке є додатком 19 до Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП № 312 від 14 березня 2018 року.

1.2. Положення регламентує організаційно-правовий статус Центру розгляду скарг (надалі – Центр), визначає основні задачі, функції, права, відповідальність, взаємовідносини Центру з іншими структурними підрозділами та працівниками Товариства, встановлює кваліфікаційні вимоги до начальника Центру, його завдання, функції, права та відповідальність, а також визначає процедуру розгляду Центром скарг заявників щодо порушення їхніх прав та законних інтересів Товариством.

1.3. Це Положення, а також зміни та доповнення до нього, вступають в силу після затвердження наказом Директора Товариства.

1.4. Центр є функціональним структурним підрозділом Департаменту з продажів та клієнтського сервісу Товариства.

1.5. Центр безпосередньо підпорядковується начальнику Центру.

1.6. Працівники Центру виконують службові завдання начальника Центру, керівника Департаменту з продажів та клієнтського сервісу та Директора Товариства.

1.7. Центр в своїй діяльності керується Конституцією України, кодексами і законами України, постановами Верховної Ради України, актами Президента України та Кабінету Міністрів України, Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (НКРЕКП), нормативними документами міністерств, відомств та інших установ, які регулюють взаємовідносини в електроенергетичній галузі України, Статутом Товариства, наказами, розпорядженнями та вказівками керівництва Товариства, Правилами внутрішнього трудового розпорядку Товариства, Колективним договором Товариства, Антикорупційною програмою ТОВ «ООЕК», даним Положенням, Положенням про Департамент з продажів та клієнтського сервісу та іншими внутрішніми актами Товариства, в тому числі з питань охорони праці, техніки безпеки та пожежної безпеки.

1.8. У цьому Положенні терміни вживаються в такому значенні:

заявник – споживач або особа, яка має намір ним стати, який звернувся до Товариства зі скаргою особисто або через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до чинного законодавства;

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

скарга – звернення заявника з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) Товариства (зразок скарги викладений в додатку № 1 до цього Положення).

Інші терміни в цьому Положенні вживаються у значеннях, наведених у законах України «Про звернення громадян», «Про ринок електричної енергії», Кодексі систем розподілу, затвердженому постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері енергетики та комунальних послуг (далі - НКРЕКП) від 14 березня 2018 року № 310, Кодексі комерційного обліку електричної енергії, затвердженому постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 311 (далі – ККО), Правилах роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312 (далі – ПРРЕЕ), та інших нормативно-правових актах.

1.9. Звернення, яке не є скаргою, розглядається Товариством у загальному порядку.

1.10. Центр забезпечує об'єктивність та своєчасність розгляду скарг.

|            |                          |         |                            |
|------------|--------------------------|---------|----------------------------|
| ТОВ «ООЕК» | ПОЛОЖЕННЯ                | Зміни 0 | Лист 3<br>Всього листів 10 |
|            | про Центр розгляду скарг |         |                            |

1.11. Для ефективного функціонування Центру Товариство має забезпечити:

1) інформування заявників про роботу Центру шляхом розміщення відповідної інформації:

на стендах у головному офісі та Центрах обслуговування клієнтів Товариства;

на головній сторінці власного офіційного вебсайту у мережі Інтернет;

в особистому кабінеті споживача;

на зворотному боці платіжного документа, який направляється заявнику;

2) функціонування сторінки/розділу «Центр розгляду скарг» на своєму офіційному вебсайті у мережі Інтернет, який має містити інформацію, з дотриманням вимог законодавства щодо захисту персональних даних та конфіденційності інформації, про:

адресу (фактична, поштова, електронна) Центру, за якою можливо подати скаргу та отримати необхідну інформацію про хід розгляду скарги та строки її розгляду;

режим роботи Центру;

процедуру розгляду Центром скарги;

посилання на чинну редакцію цього Положення;

дії заявника у разі його незгоди з отриманою відповіддю за результатами розгляду скарги;

3) можливість направлення скарги на визначену електронну адресу, через особистий кабінет або шляхом заповнення електронної форми, яка є додатком 1 до Положення і розміщується на офіційному вебсайті;

4) своєчасний, об'єктивний та неупереджений розгляд скарги заявника.

1.12. Центр розглядає скарги заявників на безоплатній основі.

1.13. Реєстрація скарг заявників, що надійшли до Товариства, здійснюється відповідальним діловодом Відділу забезпечення робіт/відповідальною особою підрозділу Товариства на якого посадовою інструкцією покладено функцію діловода.

1.14. Товариство оприлюднює на/в сторінці/розділі «Центр розгляду скарг» на своєму офіційному вебсайті у мережі Інтернет до 25 числа місяця, наступного за звітним кварталом, щоквартальний звіт Центру у форматі «xls» або «xlsx» або «xism» за формою, визначеною в додатку 2 до цього Положення.

1.15. Режим роботи Центру визначається Правилами внутрішнього трудового розпорядку Товариства.

## 2. Завдання та функції Центру

2.1. Основними завданнями Центру є:

1) розгляд скарг заявників, поданих у письмовій (електронній) формі на адресу Товариства, у тому числі через сторінку/розділ «Особистий кабінет споживача»;

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 Центр 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 необґрунтованою 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;

|            |                          |         |                            |
|------------|--------------------------|---------|----------------------------|
| ТОВ «ООЕК» | ПОЛОЖЕННЯ                | Зміни 0 | Лист 4<br>Всього листів 10 |
|            | про Центр розгляду скарг |         |                            |

- 5) вчасно надає інформацію для розміщення на сторінці/розділі «Центр розгляду скарг» на офіційному вебсайті Товариства у мережі Інтернет;
- 6) здійснює облік складених протоколів за результатами розгляду скарг заявників;
- 7) узагальнює та вносить на розгляд керівництва Товариства пропозиції щодо створення умов для подальшого розвитку Центру;
- 8) за узагальненими матеріалами готує та надає пропозиції щодо необхідності внесення змін до нормативно-правових актів.

### 3. Процедура розгляду скарг

3.1. Скарга, зареєстрована відповідальним діловодом Відділу забезпечення робіт або відповідальною особою структурного підрозділу, на якого посадовою інструкцією покладено функцію діловода, що забезпечує первинну обробку та реєстрацію службових документів Компанії в порядку визначеному нормативними документами Компанії, протягом одного дня з дня проведення реєстрації передається на розгляд Центру.

3.2. 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, керівник Центру визначає відповідального виконавця з розгляду такої скарги.

3.3. Скарга підлягає залишенню без розгляду якщо:

- 1) заявником подано повторну скаргу, якщо попередня скарга вирішена по суті;
- 2) порушене у скарзі питання, станом на день її подання є предметом розгляду в суді або щодо якого ухвалено судове рішення, яке набрало законної сили;
- 3) скарга не підписана заявником та/або є такою, з якої неможливо встановити авторство (анонімна);
- 4) у скарзі не викладено зміст вимоги заявника, вжито ненормативну лексику та/або образливі висловлювання;
- 5) до скарги не додано документів, що підтверджують порушення прав та захист законних інтересів заявника;
- 6) 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.

Про залишення скарги без розгляду, крім випадку отримання анонімної скарги, Центр повідомляє заявника письмово з відповідним обґрунтуванням.

У разі отримання Товариством скарги споживача з питань, що не належать до його компетенції, він надсилає таку скаргу за належністю відповідному учаснику роздрібного ринку відповідно до компетенції відповідно до ПРРЕЕ.

3.4. 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.

Якщо в місячний термін вирішити порушені у скарзі питання неможливо, керівником Центру визначається термін, необхідний для його розгляду, про що повідомляється особа, яка направила скаргу. Загальний термін надання відповіді не може перевищувати 45 днів.

3.5. На прохання заявника Товариство організовує 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.

3.6. На робочій зустрічі розглядається позиція всіх учасників цієї зустрічі, документи, пояснення та інша інформація, що стосуються питання, порушеного у скарзі.

|            |                          |         |                            |
|------------|--------------------------|---------|----------------------------|
| ТОВ «ООЕК» | ПОЛОЖЕННЯ                | Зміни 0 | Лист 5<br>Всього листів 10 |
|            | про Центр розгляду скарг |         |                            |

3.7. Товариство може ініціювати проведення робочої зустрічі за участю представників НКРЕКП та Держенергонагляду (за їх згодою).

3.8. 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.

3.9. Учасники розгляду скарги не пізніше ніж за один робочий день до дня проведення робочої зустрічі мають повідомити Центр про свою участь під час розгляду скарги.

3.10. За результатами розгляду скарги під час робочої зустрічі відповідальний виконавець складає протокол, у якому зазначає:

- 1) дату проведення робочої зустрічі;
- 2) інформацію про проведення розгляду скарги в приміщенні Центру або дистанційно (за допомогою застосування технічних засобів);
- 3) учасників робочої зустрічі;
- 4) суть скарги;
- 5) наявні документи (копії документів), які додавалися до скарги;
- 6) прийняте на робочій зустрічі рішення;
- 7) порядок оскарження прийнятого рішення.

Протокол розгляду скарги підписується керівником Центру та відповідальним виконавцем.

3.11. За результатами розгляду скарги відповідальний виконавець, з урахуванням протоколу розгляду скарги під час робочої зустрічі, готує проєкт відповіді, який містить рішення про задоволення або про відмову у задоволенні скарги, та надає його на погодження керівнику Центру та на підпис керівнику Товариства або уповноваженій особі Товариства.

3.12. Відповідь на скаргу надсилається заявнику у спосіб, у який вона була надіслана Товариству, якщо про іншу форму надання відповіді не вказано заявником у скарзі. У разі подання заявником до скарги оригіналів документів такі документи повертаються заявнику.

3.13. На підставі скарг заявників, листів-відповідей, рішень за результатами розгляду скарг Центр готує типові питання-відповіді, які оприлюднюються на сторінці/розділі «Центр розгляду скарг» офіційного вебсайту Товариства.

3.14. У разі якщо скарга заявника не підлягає задоволенню, Центр у відповіді заявнику роз'яснює порядок його дій щодо оскарження такого рішення.

#### **4. Управління та структура Центру**

4.1. Структура та чисельність працівників Центру визначаються штатним розписом, затвердженим Директором Товариства.

4.2. Центр очолює начальник, що призначається на посаду і звільняється від займаної посади наказом Директора Товариства за поданням керівника Департаменту з продажів та клієнтського сервісу Товариства. Начальник Центру підпорядковується безпосередньо керівнику Департаменту з продажів та клієнтського сервісу Товариства.

4.3. До складу Центру входять начальник, провідні фахівці та фахівці.

4.4. Працівники Центру призначаються і звільняються від займаної посади наказом Директора Товариства за поданням керівника Департаменту з продажів та клієнтського сервісу Товариства або начальника Центру.

4.5. На посаду начальника Центру призначається особа, що має базову/повну вищу електротехнічну освіту та досвід роботи в енергетичній галузі не менше 5-ти років.

4.6. Розподіл обов'язків, прав і відповідальності між начальником Центру та працівниками визначаються даним Положенням, посадовими інструкціями працівників та наказами, розпорядженнями Товариства.

|            |                          |         |                            |
|------------|--------------------------|---------|----------------------------|
| ТОВ «ООЕК» | ПОЛОЖЕННЯ                | Зміни 0 | Лист 6<br>Всього листів 10 |
|            | про Центр розгляду скарг |         |                            |

4.7. Начальник Центру здійснює безпосереднє керівництво працівниками Центру, а також:

4.7.1. Відповідно до встановленого в Товаристві порядку планує й організовує роботу Центру, забезпечує надання керівництву Товариства звітної інформації про діяльність Центру.

4.7.2. Представляє інтереси Центру у взаємовідносинах з іншими структурними підрозділами Товариства.

4.7.3. Забезпечує належну організацію роботи зі скаргами заявників, вимогами НКРЕКП та/або запитами Державної інспекції енергетичного нагляду України.

4.7.4. Визначає планові і поточні завдання працівникам Центру, контролює їхнє виконання, вживає заходів для забезпечення ефективної роботи Центру.

4.7.5. Дотримується законодавчих і інших нормативно-правових актів України, внутрішніх організаційно-розпорядчих документів Товариства і даного Положення.

4.7.6. Контролює дотримання підлеглим персоналом законодавчих і інших нормативно-правових актів України, внутрішніх організаційно-розпорядчих документів Товариства, даного Положення і посадових інструкцій.

4.7.7. Забезпечує належне виконання працівниками Центру своїх посадових обов'язків

4.7.8. Забезпечує дотримання працівниками Центру трудової дисципліни, встановленого порядку роботи з документами, зберігання і цільового використання закріплених за Центром матеріальних цінностей, службової та комерційної таємниці.

4.7.9. Забезпечує створення безпечних і нешкідливих умов праці для підлеглого персоналу, дотримання працівниками Центру законодавчих і нормативних актів про охорону праці, правил техніки безпеки і протипожежної безпеки.

4.7.10. Організовує навчання працівників Центру.

4.7.11. Ініціює заходи із забезпечення поновлення порушених прав заявника, виконання прийнятих у зв'язку зі скаргою рішень.

4.7.12. У разі виявлення за результатами розгляду скарги випадків неналежного надання послуг, пов'язаних з постачанням електричної енергії структурними підрозділами Товариства, надає керівнику Товариства відповідну інформацію для вжиття ним необхідних заходів.

4.7.13. Дотримується зобов'язань не розкривати інформацію з обмеженим доступом та комерційну таємницю упродовж роботи в Товаристві та після припинення трудових відносин з Товариством, за винятком випадків, коли необхідність розкриття такої інформації передбачена законодавством.

4.8. У випадку відсутності начальника Центру (лікарняний, відрядження, відпустка) функції начальника Центру виконує провідний фахівець Центру.

## 5. Права

5.1. Начальник Центру має право:

5.1.1. У межах діючого законодавства і внутрішніх організаційно-розпорядчих документів Товариства давати підлеглому персоналу доручення для виконання.

5.1.2. Підписувати протокол розгляду скарги, звітні документи Центру, іншу документацію з питань діяльності Центру.

5.1.3. Брати участь в обговоренні підсумків роботи Товариства в частині, що стосується діяльності Центру.

5.1.4. Вимагати та отримувати від структурних підрозділів Товариства інформацію та матеріали, які необхідні для виконання посадових обов'язків та вимог цього Положення.

5.1.5. Вносити на розгляд керівника Департаменту з продажів та клієнтського сервісу пропозиції:

- щодо підвищення ефективності роботи Центру;



|            |                                       |         |                            |
|------------|---------------------------------------|---------|----------------------------|
| ТОВ «ООЕК» | ПОЛОЖЕННЯ<br>про Центр розгляду скарг | Зміни 0 | Лист 7<br>Всього листів 10 |
|------------|---------------------------------------|---------|----------------------------|

- про зміну структури і штатного розкладу Центру;
  - про заохочення і преміювання працівників Центру, призначення і звільнення підпорядкованого персоналу, накладення стягнень на порушників трудової і виробничої дисципліни;
  - про скасування наказів і розпоряджень Товариства, які суперечать діючому законодавству в частині покладених на Центр задач і функцій.
- 5.1.6. Отримувати відповідне пояснення від працівників Центру, у випадку неналежного виконання ними посадових обов'язків.

## 6. Відповідальність

6.1. Персонал Центру несе дисциплінарну відповідальність за невиконання чи неналежне виконання даного Положення в порядку, встановленому трудовим законодавством.

6.2. Начальник Центру несе персональну відповідальність за:

- 6.2.1. невиконання завдань і функцій, покладених на Центр цим Положенням;
  - 6.2.2. неналежне виконання або невиконання своїх посадових обов'язків, визначених цим Положенням;
  - 6.2.3. достовірність та своєчасність надання звітних даних та інших відомостей, які надаються керівництву Товариства;
  - 6.2.4. недотримання правил внутрішнього трудового розпорядку в Товаристві;
  - 6.2.5. невиконання або неналежне виконання вимог нормативних документів України, відомчих нормативних документів, внутрішніх нормативних документів Товариства та законних розпоряджень керівництва Товариства;
  - 6.2.6. правопорушення, що скоєні в процесі здійснення своєї діяльності, - в межах, визначених чинним адміністративним, кримінальним та цивільним законодавством України;
  - 6.2.7. завдання матеріальної шкоди (збитків) Товариству в межах, встановлених чинним адміністративним, кримінальним та цивільним законодавством;
  - 6.2.8. неправомірне використання наданих службових повноважень, а також використання їх в особистих цілях;
  - 6.2.9. невиконання або не належне виконання своїх обов'язків, особливо якщо це призвело до травмування, або загибелі людей, а також за правопорушення, здійснені в процесі своєї діяльності;
  - 6.2.10. неналежний стан засобів пожежогашіння та систем протипожежного захисту;
  - 6.2.11. неправомірне розголошення інформації з обмеженим доступом та/або комерційної таємниці.
- 6.3. Відповідальність інших працівників Центру визначена їх посадовими інструкціями.

## 7. Взаємовідносини з іншими структурними підрозділами Товариства

7.1. Центр взаємодіє з усіма без винятку структурними підрозділами Товариства, які надають йому необхідну інформацію та документи у визначений термін для виконання покладених на нього функцій та обов'язків.

7.2. Взаємовідносини працівників Центру з працівниками інших структурних підрозділів Товариства визначаються з урахуванням завдань і обов'язків, покладених на них відповідними наказами та розпорядженнями директора Товариства, дорученнями керівника Департаменту з продажів та клієнтського сервісу, начальника Центру та посадовими інструкціями працівників Центру.

|            |                          |         |                            |
|------------|--------------------------|---------|----------------------------|
| ТОВ «ООЕК» | ПОЛОЖЕННЯ                | Зміни 0 | Лист 8<br>Всього листів 10 |
|            | про Центр розгляду скарг |         |                            |

7.3. Працівники Центру будують свої взаємовідносини з працівниками інших структурних підрозділів Товариства на основі ділової співпраці, яка спрямована на вирішення завдань, що стоять перед Товариством.

7.4. Отримання та надання документів та інформації у ході співпраці Центру з підрозділами Товариства здійснюється у спосіб, що якнайбільше відповідає інтересам, спрямованим на ефективне виконання завдань, поставлених перед Товариством.

**Додатки:**

1. Зразок скарги.
2. Звіт щодо розгляду скарг Центром електропостачальника.

**Начальник Центру**



**Н.Г.Нечасва**