**Процедура розгляду скарг ЦРС**

1. Скарга зареєстрована, відповідним структурним підрозділом Товариства, протягом одного дня з дня проведення реєстрації передається на розгляд ЦРС.

2. Скарга розглядається 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 питання неможливо, начальником ЦРС визначається термін, необхідний для його розгляду, про що повідомляється заявник, загальний термін надання відповіді не може перевищувати сорока п’яти днів.

3. Начальник ЦРС визначає відповідального виконавця з розгляду скарги.

4. Відповідальний виконавець готує письмовий запит структурним підрозділам, відокремленим структурним підрозділом та філії, для надання завірених в установленому законодавством порядку копій документів та ґрунтовних пояснень по суті розгляду скарги заявника.

5. Відповідальний виконавець згідно отриманих документів готує проєкт відповіді.

6. Проєкт відповіді, який містить рішення про задоволення або про відмову у задоволенні скарги, відповідальний виконавець передає на погодження начальнику ЦРС та на підпис Генеральному директору Товариства.

7. На прохання заявника та/або у разі виробничої необхідності начальник ЦРС Товариства організовує розгляд скарги заявника за його участі шляхом проведення робочої зустрічі.

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

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

10. 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.

11. Відповідальний виконавець за результатами розгляду скарги під час робочої зустрічі складає протокол, у якому зазначає:

- дату проведення робочої зустрічі;

- інформацію про проведення розгляду скарги в приміщені ЦРС або дистанційно (за допомогою застосування технічних засобів);

- учасників робочої зустрічі;

- суть скарги;

- наявні документи (копії документів), які додавалися до скарги;

- прийняте на робочій зустрічі рішення;

- порядок оскарження прийнятого рішення.

Протокол розгляду скарги підписується начальником ЦРС та відповідальним виконавцем.

12. 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 начальнику ЦРС та на підпис Генеральному директору Товариства.

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

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

6. У разі, якщо скарга заявника не підлягає задоволенню, ЦРС у відповіді заявнику роз’яснює порядок його дій щодо оскарження такого рішення.

7. Скарга підлягає залишенню без розгляду якщо:

- заявником подано повторну скаргу, якщо попередня скарга вирішена по суті;

- порушене у скарзі питання, станом на день її подання є предметом розгляду в суді або щодо якого ухвалено судове рішення, яке набрало законної сили;

- скарга не підписана заявником та/або є такою, з якої неможливо встановити авторство (анонімна);

- у скарзі не викладено зміст вимоги заявника, вжито ненормативну лексику та/або образливі висловлювання;

- до скарги не додано документів, що підтверджують порушення прав та захист законних інтересів заявника;

- 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.

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

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

10. 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 «xlsm» за формою згідно з додатком.