**Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей услуг сетевой организации, содержащих жалобу на действия сетевой организации (извлечение из Инструкции по делопроизводству)[[1]](#footnote-1)**

**7.5. СРОКИ ИСПОЛНЕНИЯ ВХОДЯЩИХ ДОКУМЕНТОВ**

**[…]**

* + 1. Вся входящая корреспонденция подлежит исполнению в следующие сроки:

с конкретной датой исполнения – в указанный срок (если перед датой стоит предлог «до», то последний день исполнения – день перед указанной датой);

без указания конкретной даты исполнения, имеющая в тексте пометку «срочно», «незамедлительно» – в 3-дневный срок;

имеющая в тексте пометку «в кратчайшие сроки», «в короткий срок», «оперативно» – в 10-дневный срок;

без указания конкретной даты исполнения – в 30-дневный срок;

обращения граждан – в 10-дневный срок;

обращения потребителей по вопросам технологического присоединения – 10 рабочих дней (но уведомления о выполнении ТУ – 10 календарных дней);

жалобы на качество предоставляемой электроэнергии – 10 дней (какие-либо другие претензии – в 30-дневный срок, если не указан конкретный срок отправителем претензии).

**7.6. ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН**

* 1. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в Общество в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба. Коллективным является обращение от группы граждан.
     1. Обращение, поступившее в адрес Общества или филиал, подлежит обязательному рассмотрению и регистрации, в том числе анонимное.

Отказ в приеме к рассмотрению обращений граждан, решение вопросов по которым входит в компетенцию Общества, недопустим.

* + 1. Работа с обращениями граждан ведется в общем порядке независимо от способа получения и наличия подписи.
  1. В случае поступления обращения в электронном виде, обращение распечатывается вместе с карточкой поступления обращения, в которой указан электронный адрес гражданина, дата и время поступления обращения на электронную почту. Регистрируются такие обращения аналогично письменным.

Обращения граждан, направленные в виде электронного сообщения на почтовый ящик Приемной Общества без указания адресата, регистрируются на заместителей генерального директора по направлению деятельности.

* 1. Обращение, поступившее в Общество или филиал, рассматривается в течение 10 дней со дня регистрации обращения.

В исключительных случаях (например, необходимость проведения дополнительной проверки или изучения каких-либо вопросов, запрос необходимых сведений от филиалов Общества) срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней, при этом гражданин, направивший обращение, должен быть уведомлен о продлении срока рассмотрения обращения.

* 1. Обращение считается рассмотренным, если автору обращения дан ответ на все поставленные в нем вопросы.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

Если обращение потребителя предполагает выполнение каких-либо работ и принятие их со стороны потребителя с подписанием совместных документов, то дополнительно уведомлять потребителя в данном случае не следует.

Если потребитель в своем обращении о выполнении работ просит уведомить его о результатах, в адрес потребителя направляется уведомление о проделанной работе.

В случае, если в письменном обращении, поступившем по почте, не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или 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 подготавливающим, совершающим или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

* 1. Не подлежат рассмотрению обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, выражения, оскорбляющие честь и достоинства других граждан. Такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов.
  2. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

* 1. Личный прием граждан в Обществе и филиалах проводится руководителями или уполномоченными на то лицами.

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

1. РНД «Инструкция по делопроизводству» (утв. приказом АО «СК Алтайкрайэнерго» от 18.04.2022 № 125-пр [↑](#footnote-ref-1)