**Порядок подачи обращений, претензий и жалоб на действия Энергосбытовой организации**

**Уважаемые Потребители!**

**1. Направление и регистрация письменного обращения.**

1.1.  Потребители могут  направлять свои обращения, претензии и жалобы по адресу: 606093, Нижегородская область, Володарский район, п.Решетиха, ул.Затылкова, 2А оф.42 директору  ООО «ГАРАНТЭНЕРГОСЕРВИС» тел.:(83136) 4-73-47 (приемная).

         Потребители имеют право направлять индивидуальные и коллективные обращения,

претензии и жалобы в  письменной форме (в виде почтового отправления, по факсу), а также лично  или  в форме электронного документа, посредством обращения по электронному адресу epkl@ya.ru

1.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации секретарем-делопроизводителем в течение одного рабочего дня с момента поступления в ООО «ГАРАНТЭНЕРГОСЕРВИС».

**2. Обязательность принятия обращения к рассмотрению.**

2.1. Обращения, жалобы и претензии,  поступившие в  ООО «ГАРАНТЭНЕРГОСЕРВИС», подлежат обязательному рассмотрению руководителем или по его поручению специалистами в соответствии с их полномочиями и компетенцией.

**3. Рассмотрение обращения.**

3.1.  При рассмотрении обращения, жалобы или претензии руководителем и специалистами ООО «ГАРАНТЭНЕРГОСЕРВИС»:

1) обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, (в случае необходимости - с участием потребителя, направившего обращение);

2) принимаются все законные меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителя;

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

3.2.  Ответ на письменное обращение дается в письменном виде  в простой, четкой понятной  форме, при этом он  должен содержать:

-разъяснение на поставленный вопрос;

-должность, фамилию, инициалы лица, подписавшего ответ;

-фамилию и инициалы исполнителя;

-номер телефона исполнителя.

       Ответ на письменное обращение подписывается руководителем ООО «ГАРАНТЭНЕРГОСЕРВИС» либо уполномоченным на то лицом.

3.3. Ответ на обращение, поступившее в  ООО «ГАРАНТЭНЕРГОСЕРВИС» 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.

**4. Порядок рассмотрения отдельных обращений.**

4.1. В случае, если в письменном обращении не указана фамилия  потребителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен направляться ответ, ответ на обращение не направляется.

     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.

4.2. В случае, если в письменном обращении, содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц или членов их семей, руководитель  или специалист вправе оставить указанное обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить  потребителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.3. 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.

4.4. В случае, если в письменном обращении  потребителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу  в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении, претензии или жалобе  не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель ООО «ГАРАНТЭНЕРГОСЕРВИС»  либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с  потребителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения, направлялись в адрес ООО «ГАРАНТЭНЕРГОСЕРВИС» одному и тому же лицу. О данном решении уведомляется потребитель, направивший обращение.

4.5. 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.

**5. Сроки рассмотрения письменного обращения.**

5.1. Письменное обращение, поступившее в  ООО «ГАРАНТЭНЕРГОСЕРВИС», рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

5.2. В исключительных случаях,  руководитель либо иное уполномоченное  лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения  потребителя, направившего обращение.

     Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит на имя руководителя или иного уполномоченного лица, давшего поручение, служебную записку с обоснованием необходимости продления срока.

     На основании служебной записки принимается решение о продлении срока рассмотрения обращения с обязательным уведомлением  потребителя о продлении срока

рассмотрения его обращения.

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

5.3. Запросы, поступившие по электронной почте и по факсу, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные для рассмотрения письменных запросов.

**6. Личный прием потребителей.**

6.1. Потребители могут обратиться с обращениями лично к руководителю и специалистам ООО «ГАРАНТЭНЕРГОСЕРВИС» в установленные часы приема.

6.2. При личном приеме  потребитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.3. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение  может быть дан ему устно в ходе приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке и сроки, предусмотренные для рассмотрения письменных запросов.

6.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ООО «ГАРАНТЭНЕРГОСЕРВИС», потребителю дается разъяснение, куда ему следует обратиться.

6.6. В ходе личного приема  потребителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его обращения, если данному потребителю ранее уже был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, а также если в обращении, полученном при личном приеме, содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ООО «ГАРАНТЭНЕРГОСЕРВИС». При этом потребителю дается разъяснение, куда ему следует обратиться.

**7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.**

        Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляет директор ООО «ГАРАНТЭНЕРГОСЕРВИС».

         На контроль ставятся все письменные обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов потребителей, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе структурных подразделений  ООО «ГАРАНТЭНЕРГОСЕРВИС» для выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений потребителей.