

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

**КОРПОРАТИВНАЯ ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА
МЕНЕДЖМЕНТА
ПАО «РОССЕТИ СИБИРЬ»**

**СОВЕТ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ
ПАО «РОССЕТИ СИБИРЬ»**

ПОЛОЖЕНИЕ

КРАСНОЯРСК 2024

СОВЕТ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ПАО «РОССЕТИ СИБИРЬ»
СО 3.052/0-0
ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Разработка документа	<u>Вид проверки</u>	<u>Фамилия И.О.</u>
Разработал	<u>Ответственный исполнитель</u>	<u>Агнаева К.В.</u>
Согласование документа		
<u>Должность</u>		<u>Фамилия И.О.</u>
<u>Заместитель генерального директора по реализации и развитию услуг</u>		<u>Бортник В.В.</u>
<u>Заместитель генерального директора по управлению персоналом, связям с общественностью и взаимодействию с органами власти</u>		<u>Казак С.С.</u>
Проверка документа	<u>Вид проверки</u>	<u>Фамилия И.О.</u>
Проверил	<u>Соответствие концепции и требованиям нормативной документации</u>	<u>Алексенцева Е.И.</u>
Проверил	<u>Соответствие законодательству РФ</u>	<u>Кобылянский С.Н.</u>
Проверил	<u>Соответствие целостности ИСМ</u>	<u>Максимова В.А.</u>
Проверил	<u>Нормоконтроль</u>	<u>Радкевич И.В.</u>

ПРЕДИСЛОВИЕ

а) сведения о разработке стандарта: Департаментом взаимодействия с клиентами ПАО «Россети Сибирь»

б) принадлежность к бизнес-процессу: Управление взаимодействием с потребителями услуг

в) сведения об утверждении стандарта и введение его в действие:

ВЕРСИЯ	ДАТА ВВЕДЕНИЯ В ДЕЙСТВИЕ	ДАТА ПРИКАЗА	№ ПРИКАЗА
00	03.12.2024	03.12.2024	330

г) основание для издания текущей версии стандарта:

Приказ ПАО «Россети Сибирь» от 13.11.2024 № 1/308-пр «О внесении изменений в приказ от 01.04.2024 №90»

Издание дополнительного распорядительного документа в филиалах/Обществе под управлением для текущей версии СО *требуется/не требуется*

д) сведения о гармонизации стандарта:

Стандарт организации является неотъемлемой частью корпоративной интегрированной системы менеджмента ПАО «Россети Сибирь»

е) в настоящем стандарте организации реализованы нормы:

Распоряжение Правительства РФ от 19.09.2013 № 1689-р «Концепция создания и развития механизмов общественного контроля за деятельностью субъектов естественных монополий с участием потребителей» (в редакции распоряжения Правительства РФ от 01.06.2016 № 1073-р)

Приказ ОАО «Российские сети» от 25.06.2013 № 359 «Об исполнении поручений по результатам Петербургского международного экономического форума 2013 года»

Приказ ОАО «МРСК Сибири» от 29.07.2013 №519 «Об утверждении Положения о Совете потребителей услуг ОАО «МРСК Сибири»

ж) сведения о стандарте (стандартах), взамен которого (которых) разработан утвержденный стандарт: введен впервые

з) сведения о применении стандарта (части стандарта) заинтересованными сторонами (подрядчиком, потребителем, поставщиком): не требуется

СОДЕРЖАНИЕ

1	ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	5
2	НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....	5
3	ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ.....	5
4	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	6
5	ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ РАБОТЫ, ЗАДАЧИ И ФУНКЦИИ.....	8
6	СТРУКТУРА СОВЕТА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.....	8
7.	ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ СОВЕТА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.....	9
8.	ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.....	10
	8.1. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ.....	10
	8.2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СЕКРЕТАРЯ.....	10
	8.3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧАСТНИКОВ.....	11
9.	РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ СОВЕТА	
	ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.....	12
	9.1. ПОРЯДОК ПОДГОТОВКИ ВОПРОСОВ К РАССМОТРЕНИЮ НА ЗАСЕДАНИЯХ	
	СОВЕТА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.....	12
	9.2. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ЗАСЕДАНИЙ СОВЕТА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.....	13
	9.3. ОФОРМЛЕНИЕ РЕШЕНИЙ СОВЕТА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.....	14
	9.4. КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ РЕШЕНИЙ СОВЕТА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.....	15
10.	ПОРЯДОК РАЗМЕЩЕНИЯ И СРОКИ ХРАНЕНИЯ ДАННЫХ.....	15
11.	ФОРМЫ.....	15

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящий стандарт определяет цели, основные задачи, порядок формирования, полномочия и принципы деятельности Совета потребителей услуг ПАО «Россети Сибирь».

Настоящий стандарт распространяется на все подразделения исполнительного аппарата, филиалы ПАО «Россети Сибирь», Общество под управлением.

Настоящий стандарт подлежит публичному размещению на сайте Общества <https://www.rosseti-sib.ru/> в разделе Потребителям / Совет потребителей.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем стандарте использованы следующие ссылки на документы корпоративной интегрированной системы менеджмента ПАО «Россети Сибирь»:

а) СО 6.3611 Состав Совета потребителей услуг филиала ПАО «Россети Сибирь» - «..»

3 ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

Термины и определения, применяемые в настоящем стандарте организации, использованы в соответствии с СО 9.001/0 «Термины и определения. Глоссарий».

В настоящем стандарте организации применены следующие обозначения и сокращения:

Видео-конференц-связь – конференцсвязь с приемом и передачей аудио- и видеoinформации.

Общество - ПАО «Россети Сибирь» как компания в целом, включая в себя исполнительный аппарат управления, филиалы, производственные отделения (ПО), РЭС и все структурные подразделения.

Ответственный исполнитель – сотрудник ПАО «Россети Сибирь» / структурного подразделения ПАО «Россети Сибирь», которому поручается исполнение определенных функциональных обязанностей.

Официальный сайт организации - сайт в сети Интернет, содержащий информацию о деятельности организации, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежит организации или холдинговой управляющей организации, в состав которой входит организация.

Протокол заседания – документ, содержащий последовательную запись обсуждения вопросов и принятия решений на заседании Совета потребителей.

Персональные данные - любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных).

Потребитель услуг (потребитель, заявитель) – лицо, обратившееся в сетевую организацию с целью заключения договора об оказании услуг по передаче электрической энергии, осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям или оказании других видов услуг сетевой организацией.

Технологическое присоединение - комплекс мероприятий, обеспечивающих в совокупности фактическое присоединение энергопринимающих устройств заявителя к объектам электросетевого хозяйства ПАО «Россети Сибирь».

Территориальные сетевые организации - сетевые организации, владеющие на праве собственности или на ином установленном федеральными законами основании непосредственно технологически присоединенными к электрическим сетям РСК объектами электросетевого хозяйства, с использованием которых такие организации оказывают услуги по передаче электрической энергии, а также осуществляют в установленном порядке технологическое присоединение энергопринимающих устройств (энергетических установок) юридических и физических лиц.

Уведомление - передача информации уполномоченному лицу, способом, документально подтверждающим факт получения.

ВКС – видео-конференц-связь;

ДВК – департамент взаимодействия с клиентами исполнительного аппарата Общества;

Общество - ПАО «Россети Сибирь»;

ДСО – департамент по связям с общественностью;

ИА – исполнительный аппарат ПАО «Россети Сибирь»;

ОРД – организационно-распорядительный документ;

Общество под управлением – АО «Россети Сибирь Тываэнерго»

ПО - производственное отделение филиала ПАО «Россети Сибирь» /АО «Россети Сибирь Тываэнерго»

ПВК – подразделение взаимодействия с клиентами филиала ПАО «Россети Сибирь» /АО «Россети Сибирь Тываэнерго»

РЭС - район электрических сетей;

ТСО – территориальная сетевая организация;

Филиал - филиал ПАО «Россети Сибирь».

4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящий Стандарт организации определяет цели, основные задачи, порядок формирования, полномочия и принципы организации деятельности Советов потребителей услуг ПАО «Россети Сибирь» (далее - Совет потребителей).

Совет потребителей является экспертным коллегиальным органом, представляющим интересы всех групп потребителей, общественных

объединений и ассоциаций предпринимательского сообщества по вопросам реализации Обществом стратегии развития электросетевого комплекса Российской Федерации, в том числе повышения доступности энергетической инфраструктуры, повышения эффективности операционной и инвестиционной деятельности Общества, повышения клиентоцентричности и социальной ответственности, гласности, самостоятельности принятия решений в рамках определенной настоящим стандартом организации компетенции. Участие в Совете потребителей осуществляется на принципе добровольности.

Советы потребителей формируются на уровне филиалов и Общества под управлением.

Решения Совета потребителей носят рекомендательный характер.

Периодичность проведения заседаний Совета потребителей определяется директором филиала/ Общества под управлением, но не реже одного раза в полугодие.

Очные заседания Совета потребителей должны проводиться не реже одного раза в год.

В случае, если на территории деятельности филиала/Общества под управлением созданы Межрегиональные советы потребителей по вопросам деятельности субъектов естественных монополий, представителям филиалов/Общества под управлением надлежит присутствовать на проводимых советах, а также проявлять инициативу по обсуждению вопросов и интересов Общества. При этом на уровне филиала/Общества под управлением проведение Совета потребителей не обязательно.

При необходимости проведения фото- и видеоосъемки на заседаниях Советов потребителей, ответственный исполнитель ПВК филиала/Общества под управлением согласовывает планируемые действия с представителем ДСО филиала/Общества под управлением заблаговременно.

5 ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ РАБОТЫ, ЗАДАЧИ И ФУНКЦИИ

Основная деятельность Совета потребителей ориентирована на решение стратегических задач развития электросетевого комплекса по следующим направлениям:

- перспективное развитие электроэнергетики регионов присутствия филиалов Общества / Общества под управлением;
- повышение эффективности деятельности по технологическому присоединению к сетям Общества;
- повышение прозрачности формирования тарифных заявок Общества и принимаемых тарифных решений через создание института публичного контроля;
- повышение эффективности ремонтных программ Общества;
- реализация клиентоцентричного подхода при осуществлении деятельности Общества, повышение доверия со стороны потребителей.

Основные функции Совета потребителей:

- формирование экспертных заключений по направлениям деятельности Общества;

- формирование предложений и рекомендаций по направлениям деятельности Общества;
- вынесение инициатив Общества или ПАО «Россети» по направлениям деятельности Совета потребителей на рассмотрение общественных объединений и ассоциаций предпринимательского сообщества.

6 СТРУКТУРА СОВЕТА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Персональный состав Совета потребителей формируется по каждому из филиалов / Обществу под управлением.

Совет потребителей возглавляет председатель Совета потребителей, который является представителем регионального общественного объединения или общественной ассоциации предпринимательского сообщества.

Заместитель председателя Совета потребителей определяется председателем Совета потребителей.

В персональный состав Совета потребителей филиалов / Общества под управлением в качестве представителя включается директор филиала/ Общества под управлением и/или заместитель директора по реализации и развитию услуг филиала/ Общества под управлением. В заседании Совета потребителей также могут принимать участие представители профильных подразделений филиала/ Общества под управлением, к компетенции которых относятся вопросы повестки заседания.

На должность секретаря Совета потребителей назначается сотрудник подразделения взаимодействия с клиентами филиала / Общества под управлением.

Для обеспечения баланса интересов групп потребителей структура персонального состава Совета потребителей формируется согласно распределению интересов потребителей электроэнергии на территории присутствия филиала / Общества под управлением по следующим группам участников:

- представители региональных общественных объединений;
- крупные потребители электроэнергии;
- представители малого и среднего бизнеса;
- представители бытовых потребителей, включая представителей общественных объединений по защите интересов маломобильных групп населения;
- садоводческие, огороднические и дачные некоммерческие объединения и ассоциации (союзы);
- представители региональных отделений Роспотребнадзора;
- представители прочих ТСО;
- представители гарантирующего поставщика;
- представители органов региональной исполнительной власти, курирующих вопросы энергетики (по согласованию);
- представители муниципалитетов.

Совет потребителей формируется в количестве не более 25 участников. По предложению участников Совета потребителей к участию в заседаниях Совета потребителей могут быть приглашены эксперты по вопросам повестки заседания.

7. ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ СОВЕТА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Персональный состав Совета потребителей ПАО «Россети Сибирь» по филиалам / Обществу под управлением формируется не реже чем один раз в три года.

До 01 ноября года, предшествующего году формирования состава Совета потребителей филиалами/ Обществом под управлением в адрес потенциальных участников Совета потребителей направляются предложения войти в состав Совета потребителей ПАО «Россети Сибирь» по филиалам/ Обществу под управлением. На официальном сайте Общества секретарем Совета потребителей публикуется извещение о начале формирования нового состава Совета потребителей на следующий год и приеме предложений по кандидатам в состав Совета потребителей.

Потенциальные участники Совета потребителей до 01 декабря направляют предложения по кандидатам. Предложения должны содержать:

- краткую справку о кандидате;
- рекомендательное письмо и обоснование включения в состав Совета потребителей.

До 20 декабря года, предшествующего году формирования состава на основе полученных предложений ответственным исполнителем ПВК филиалов/ Общества под управлением состав участников формируется по форме СО 6.3611 к настоящему стандарту и выносит на утверждение ОРД директору филиала/ Общества под управлением.

8. ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

8.1. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ

Председатель Совета потребителей имеет право:

- определять дату, место и время проведения заседаний Совета потребителей;
- рассматривать и утверждать повестку дня заседания Совета потребителей;
- утверждать состав, полномочия и порядок деятельности рабочих групп Совета потребителей;
- утверждать протокол заседания Совета потребителей;
- обращаться от имени Совета потребителей в вышестоящие организации, и к руководству Общества по вопросам в рамках компетенций и задач Совета потребителей.

Председатель Совета потребителей обязан:

- обеспечить формирование плана работы Совета потребителей;
- обеспечить своевременное и регулярное (не реже одного раза полугодие) проведение заседаний Совета потребителей и рассмотрение заявленных вопросов в рамках компетенции Совета потребителей;
- председательствовать лично на заседаниях Совета потребителей;
- своевременно подписывать протоколы заседаний Совета потребителей.

8.2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СЕКРЕТАРЯ

Секретарь Совета потребителей имеет право запрашивать:

- у профильных подразделений филиалов / Общества под управлением - заключения/предложения по рассматриваемым вопросам;
- у участников Совета потребителей и профильных подразделений филиалов / Общества под управлением - предложения по внесению вопросов в повестку дня очередного заседания Совета потребителей.

Секретарь Совета потребителей обязан:

- информировать участников Совета потребителей о предстоящем заседании путем направления уведомлений, содержащих повестку дня;
- формировать повестку дня для заседания Совета потребителей по представленным предложениям ее участников и профильных подразделений филиалов / Общества под управлением;
- осуществлять анализ обращений потребителей и определять тематику (вопросы), которые могут быть вынесены на рассмотрение Совета потребителей по инициативе потребителей услуг филиалов / Общества под управлением;
- обеспечивать участников Совета потребителей, не позднее чем за 2 недели до даты заседания Совета потребителей, материалами по вопросам повестки дня, содержащими, в том числе, заключения профильных структурных подразделений филиалов / Общества под управлением по рассматриваемым вопросам;
- подготавливать протокол заседания Совета потребителей и осуществлять сопровождение процедуры его согласования с участниками Совета потребителей;
- размещать подписанный Председателем протокол заседания Совета потребителей на официальном сайте филиалов / Общества под управлением (для сведения);
- размещать информацию о формировании нового состава участников Совета потребителей;
- формировать ОРД по утверждению состава участников Совета потребителей;
- доводить до сведения участников информацию об изменениях состава, времени, места проведения Совета потребителей;

- хранить подписанные протоколы заседания Совета потребителей и иные материалы, связанные с деятельностью Совета потребителей;
- осуществлять контроль исполнения решений и рекомендаций, принятых на заседаниях Совета потребителей.

8.3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧАСТНИКОВ

Участники Совета потребителей имеют право:

- участвовать в обсуждении и голосовании по вопросам повестки дня заседания Совета потребителей;
- формировать предложения по вопросам повестки заседания Совета потребителей и выносить их на голосование;
- вносить предложения для формирования плана работы Совета потребителей и повестки дня отдельных заседаний;
- получать в установленном в филиалах / Обществе под управлением порядке необходимую информацию для осуществления своих функций;
- предлагать кандидатуры экспертов для участия в заседаниях Совета потребителей;
- инициировать рассмотрение предложений по совершенствованию деятельности Совета потребителей;
- представлять Председателю предложения по изменению состава Совета потребителей, другим вопросам, отнесенным к компетенции Совета потребителей.

Участники Совета потребителей обязаны:

- принимать личное участие в заседаниях Совета потребителей, проводимых как в очной, так и заочной формах;
- своевременно и качественно рассматривать вопросы согласно повестке дня заседания Совета потребителей;
- обеспечивать своевременное и качественное выполнение решений Совета потребителей, принятых единогласно;
- представлять по вопросам, внесенным ими в повестку дня: для подготовки к заседаниям Совета потребителей – достаточную информацию, на заседания Совета потребителей – необходимые материалы;
- участвовать в выработке предложений и рекомендаций Совета потребителей.

9. РЕГАМЕНТ РАБОТЫ СОВЕТА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

9.1. ПОРЯДОК ПОДГОТОВКИ ВОПРОСОВ К РАССМОТРЕНИЮ НА ЗАСЕДАНИЯХ СОВЕТА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

На последнем заседании предшествующего года Совет потребителей определяет период проведения заседаний в следующем году.

Инициатором рассмотрения вопроса на заседании Совета потребителей могут выступать ПАО «Россети», ПАО «Россети Сибирь», филиалы и Общество под управлением ПАО «Россети Сибирь», участники Совета потребителей, а также иные потребители услуг Общества, филиалов и Общества под управлением.

Не позднее чем за 10 рабочих дней до планируемой даты заседания Совета потребителей инициатор вопроса направляет секретарю Совета потребителей:

- пояснительную записку с обоснованием вынесения вопроса на заседание Совета потребителей;
- предлагаемый проект решения;
- прочие информационные материалы (по мере необходимости).

В случае, когда инициатором вопроса является ПАО «Россети», пакет документов по вопросу к заседанию Совета потребителей формируется и направляется в филиалы / Общество под управлением ответственным исполнителем ДВК ПАО «Россети Сибирь».

Обязательными для включения в повестку заседаний являются вопросы в рамках реализации клиентоцентричного подхода при осуществлении деятельности Общества и вопросы по направлению малого и среднего предпринимательства.

На основании материалов, полученных от инициатора рассмотрения вопроса, секретарь Совета потребителей включает вопрос в предварительную повестку заседания Совета потребителей.

Не позднее чем за 10 рабочих дней до планируемой даты заседания секретарь Совета потребителей направляет предварительную повестку председателю Совета потребителей.

Председатель Совета потребителей рассматривает предварительную повестку, при необходимости вносит корректировки. Не позднее чем за 2 недели до планируемой даты заседания председатель Совета потребителей направляет секретарю утвержденную повестку заседания Совета потребителей.

Не позднее чем за 2 недели до планируемой даты заседания секретарь Совета потребителей направляет утверждённую повестку заседания в адрес участников Совета потребителей, используя такие каналы коммуникации, как электронная почта.

При возникшей необходимости привлечения к заседанию представителей профильных подразделений ИА Общества ответственный исполнитель ПВК филиала/Общества под управлением обеспечивает формирование соответствующей заявки на организацию ВКС.

9.2. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ЗАСЕДАНИЙ СОВЕТА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Совет потребителей рассматривает вопросы, отнесенные к его компетенции настоящим стандартом и действует в рамках настоящего стандарта.

В случае, если на территории деятельности филиала/Общества под управлением созданы Межрегиональные советы потребителей по вопросам деятельности субъектов естественных монополий, представителям филиалов/Общества под управлением надлежит присутствовать на проводимых советах, а также проявлять инициативу по обсуждению вопросов и интересов Общества. При этом на уровне филиала/Общества под управлением проведение Совета потребителей не обязательно.

Руководитель ПВК филиала/Общества под управлением в целях обеспечения присутствия представителей Общества заблаговременно (за два месяца до начала следующего года) направляет Председателю Межотраслевого совета официальное письмо-запрос о членстве в Межотраслевом Совете и участии в заседаниях, с приведением перечня кандидатур. В случае, если запрос отклонен, филиалу/Обществу под управлением надлежит сформировать Совет потребителей на уровне филиала/Общества под управлением.

Вопросы, отнесенные к компетенции Совета потребителей, рассматриваются на заседаниях. Заседания проводятся не реже одного раза в полугодие. Форма проведения заседания Совета потребителей определяется председателем Совета потребителей в зависимости от важности вопросов в повестке заседания Совета потребителей.

Заседания Совета потребителей проводятся в очной, заочной (опросным путем) или интерактивной форме.

Инициатором организации ВКС для проведения заседаний Советов потребителей является руководитель ПВК филиала/Общества под управлением, и обеспечивает организацию посредством формирования соответствующих заявок.

Очное заседание Совета потребителей должно проводиться не реже одного раза в год. При проведении заседания Совета потребителей в форме очного присутствия по всем вопросам, рассматриваемым на заседании, проводится открытое голосование.

При проведении заседания Совета потребителей в заочной форме (опросным путем) или интерактивной форме секретарь Совета потребителей направляет каждому участнику Совета потребителей уведомление о проведении заседания, содержащее его повестку дня и информацию о дате и времени окончания голосования. Вместе с уведомлением о проведении заседания Совета потребителей направляются материалы по вопросам повестки дня.

Голосование проводится путем заполнения опросных листов по каждому вопросу повестки дня. Участники Совета потребителей, рассмотрев материалы, направляют секретарю свое мнение по каждому вопросу не позднее срока, указанного в уведомлении о проведении заседания Совета потребителей в письменном виде или с использованием электронной почты.

В случае отрицательного заключения по вопросу участник Совета потребителей к опросному листу представляет обоснование своей позиции.

Секретарь на основании полученных мнений, формирует Протокол заседания и заключение по каждому вопросу, отражая особые мнения участников Совета потребителей при их наличии.

9.3. ОФОРМЛЕНИЕ РЕШЕНИЙ СОВЕТА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Решения, принимаемые на заседаниях Совета потребителей, оформляются протоколом.

Протокол должен содержать следующую информацию:

- дата и место проведения заседания;
- форма проведения (очная, заочная);
- присутствующие лица и организации, которые они представляют;
- повестка дня заседания;
- вопросы, поставленные на голосование, и итоги голосования по ним;
- принятые решения.

Не допускается применение стандартизированных методов при составлении протокола с использованием формулировок «принято к сведению», «в работе» и т.п. Принятые решения должны отражаться в протоколе в развернутой форме, являться при этом обоснованными и содержательными. В протокол по итогам заседания вносятся конкретные предложения каждого из участников по обсуждаемым вопросам.

Мнения участников Совета потребителей, не совпадающие с мнением большинства, отражаются в протоколе заседания Совета потребителей по их требованию.

Секретарь Совета потребителей согласовывает протокол с участниками, принявшими участие в заседании, в рабочем порядке с использованием электронной почты и/или посредством почтовых сообщений.

В течение 3 рабочих дней с даты заседания проект протокола рассылается участникам Совета потребителей, которые в течение 3 рабочих дней с даты получения проекта протокола направляют секретарю согласованный (завизированный) текст протокола или замечания/предложения по тексту протокола.

Если в указанный срок участник Совета потребителей не представил согласованный протокол или не направил замечания/предложения, протокол считается согласованным с данным участником.

Протокол утверждается Председателем Совета потребителей.

Секретарь Совета потребителей в течение 2 рабочих дней после утверждения протокола направляет копию протокола всем участникам.

В течение 5 рабочих дней после утверждения протокола секретарь Совета потребителей направляет ответственному исполнителю ДВК ПАО «Россети Сибирь» копию протокола с материалами по всем вопросам повести заседания, а также отчет по исполнению ранее принятых решений Совета потребителей, для которых наступил срок исполнения.

Копия протокола размещается на официальном сайте Общества ответственным исполнителем филиала/ Общества под управлением. При необходимости к протоколу прилагаются рассмотренные Советом потребителей материалы.

В случае, если филиал /Общество под управлением является участником Межрегионального совета потребителей по вопросам деятельности субъектов естественных монополий, размещать на официальном сайте необходимо протокол Межрегионального совета потребителей.

9.4. КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ РЕШЕНИЙ СОВЕТА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

В случае принятия Советом потребителей решения о направлении рекомендации или запроса в сторонние организации, секретарь Совета потребителей направляет в их адрес выписку из протокола заседания Совета потребителей с рекомендациями или запросом.

Оперативный контроль исполнения принятых решений (в случае необходимости), включенных в протокол заседания Совета потребителей, осуществляет секретарь Совета потребителей.

10. ПОРЯДОК РАЗМЕЩЕНИЯ И СРОКИ ХРАНЕНИЯ ДАННЫХ

Состав Совета потребителей услуг филиала ПАО «Россети Сибирь»- «...» по форме СО 6.3611/0, протокола заседаний Совета потребителей публикуются ответственным исполнителем филиала\Общества под управлением на официальном сайте общества в разделе «Потребителям» \ «Совет потребителей» не позднее 30 календарных дней с момента утверждения.

11. ФОРМЫ

Форма СО 6.3611/0 размещена как приложение к настоящему стандарту в АИС «Информационная база знаний ПАО «Россети Сибирь».