

Інструкція про подання звернення/скарги/претензії

1. Загальні положення

Громадяни України мають право звернутися до органів державної влади, місцевого самоврядування, об'єднань громадян, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, засобів масової інформації, посадових осіб відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їх статутної діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення.

Під зверненнями громадян слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

Пропозиція (зауваження) - звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства.

Заява (клопотання) - звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.

Клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

Скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

2. Як подати письмове звернення/скаргу/претензію до

ПрАТ «МХП ЕКО ЕНЕРДЖИ»

Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до відповідного органу, установи особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства.

Письмове звернення до Товариства можна подати наступним чином:

- надіслати поштою на адресу: вул. Будівельників, 67, м.Ладижин, Вінницька область, 24321;
- особисто звернутися до Товариства, за зазначеною вище адресою;
- під час особистого прийому керівництва Товариства;
- надіслати електронний лист на адресу: e.m.kolomiets@mhp.com.ua
- за допомогою мобільного додатку EnergyOnline, що можна скачати на Google Play:
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.energyonline>.

3. Вимоги до оформлення звернення/скарги/претензій

1. Повинно бути вказано для юридичного споживача, фізичної особи підприємця: назва, юридична адреса, адреса знаходження об'єкта електропостачання.
2. Викладено суть порушеного питання пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
3. Письмове звернення/скарга/претензія повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

При поданні звернення/скарги/претензії в електронному вигляді також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронним зв'язком не вимагається.

4. Розгляд звернення/скарги/претензії, надісланого до

ПрАТ «МХП ЕКО ЕНЕРДЖИ»

Якщо в зверненні/скарзі/претензії вказана адреса електронної пошти, номер телефону або така інформація відома Товариству, здійснюється надання попередньої відповіді щодо можливості вирішення питання або повідомлення про початок розгляду звернення/скарги/претензії та строки його розгляду. Попередня відповідь надається протягом 1 робочого дня від дня отримання звернення/скарги/претензії.

Звернення/скарга/претензія розглядається в термін визначений чинним законодавством України.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

Не розглядаються також повторні звернення одним і тим же органом, від одного і того ж громадянина, з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких передбачено статтею 17 Закону України «Про звернення громадян», та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник органу, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання.

Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник відповідного органу, підприємства, установи, організації або його заступник встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

Телефон для довідок за зверненнями споживачів: 095 286 12 53.

Або електронним шляхом надіславши запит на: e.m.kolomiets@mhp.com.ua