

Інструкція про порядок подання та процедуру розгляду звернень/скарг/претензій споживачів

ТОВ “АК СТАТУС” забезпечує високий рівень якості обслуговування наших споживачів. Наша мета - співпраця зі споживачами з дотриманням доброчесності та вимог чинного законодавства.

Громадянин має право написати звернення, скаргу чи подати запит для отримання інформації, яка його цікавить.

Загальні норми щодо порядку подання та розгляду звернень регулюють Закони України “Про звернення громадян”, “Про доступ до публічної інформації” та “Про захист прав споживачів”.

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.

Вимоги до звернення згідно Закону України “Про звернення громадян”:

- звернення може бути подано окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне).

- звернення може бути усним чи письмовим.

Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні центри, телефонні “гарячі лінії” та записується (реєструється) посадовою особою.

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 також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні 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 електронного звернення не вимагається.

Нормами Закону України “Про звернення громадян” також встановлено:

- звернення, оформлене без дотримання вищезазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через 10 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.

- 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, встановлюється необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів. На

обґрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено від встановленого Законом терміну.

- звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

Для підвищення рівня прозорості в енергетичному секторі України для сприяння швидкому та легкому зворотному зв'язку між споживачами та учасниками роздрібного ринку НКРЕКП запустила мобільний додаток “Енергетика Онлайн”. Цей мобільний додаток можливо завантажити з Google Play за назвою EnergyOnlain.

Звернення до ТОВ “АК СТАТУС” можна подавати:

- у письмовому вигляді за адресою: 69063, Запорізька обл., м. Запоріжжя, вул. Покровська, буд. 30;

- в електронному вигляді на e-mail: akstatuszp@gmail.com;

- використовуючи мобільний додаток “Енергетика Онлайн”.