

Відповідно до українського законодавства, споживачі послуг мають право написати звернення, скаргу чи подати запит для отримання інформації, яка їх цікавить.

Форму, порядок та терміни розгляду звернень регулюють Закони України "Про звернення громадян", "Про доступ до публічної інформації" та "Про захист прав споживачів".

Також споживачі можуть записатися на особистий прийом до Голови Правління ПАТ "Уманьгаз" та профільних заступників Голови Правління ПАТ "Уманьгаз".

Вимоги до звернень:

У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання заявника, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Анонімні листи, відповідно до закону України «Про звернення громадян», не розглядаються.

Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

Звернення, оформлене без дотримання цих вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через 10 днів від дня його надходження.

Звернення може бути:

Усним (викладеним Вами на особистому прийомі). Щоб дізнатися графік прийому осіб керівного складу, потрібно зателефонувати до приймальні ПАТ "Уманьгаз".

Координати та телефони вказані в розділі Контакти наших служб.

Письмовим надісланим поштою (у т.ч. електронною поштою) або переданим та належним чином зареєстрованим Вами особисто або уповноваженою особою

Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження.

Звернення, які не потребують додаткового вивчення, – від 1 до 15 днів з дня їх отримання.

Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівником встановлюється термін, необхідний для його розгляду. Про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів.

Не розглядаються повторні звернення одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті.

Адміністрація ПАТ «Уманьгаз»