

Про звернення громадян до адміністрації ПрАТ «Уманьгаз»

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 фахівців ПрАТ "УМАНЬГАЗ". Прийом здійснюється за попереднім записом, координати та телефони вказані на офіційному сайті ПрАТ «УМАНЬГАЗ» в розділі **Контакти**. Особистий прийом здійснюється у встановлені дні та години.

ЗВЕРНЕННЯ МОЖЕ БУТИ:

- усним (викладеним Вами на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку);
- письмове звернення надсилається поштою або передається споживачем 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).

ВИМОГИ ДО ЗВЕРНЕНЬ:

- 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 кваліфікованого електронного підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається;
- письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає;
- застосування мов у сфері звернень громадян і рішень та відповідей на них визначає Закон України "Про забезпечення функціонування української мови як державної".

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

ТЕРМІНИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ:

- звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження;
- звернення, 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, 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 сорока п'яти днів.

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

Додаткова інформація розміщена за посиланням:

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text>

Адміністрація ПрАТ "УМАНЬГАЗ"