

Порядок розгляду звернень громадян

Відповідно до законодавства України споживачі послуг мають право звернутися до Оператора ГРМ із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються його статутної діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально-економічних, особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення. Форма, порядок подання та терміни розгляду звернень урегульовані Законами України «Про звернення громадян», «Про доступ до публічної інформації» та «Про захист прав споживачів».

Форма звернень

Згідно ст. 5 Закону України «Про звернення громадян» звернення може бути:

- Усне (викладене заявником на прийомі у Центрі обслуговування клієнтів);
- Письмове (надіслане поштою за адресою: Україна, 61004, м. Харків, вул. Москалівська, 57/59 або надане особисто чи через уповноважену особу до найближчого Центру обслуговування клієнтів).

Порядок подання звернень

- 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).

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 електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

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

Коли звернення не підлягають розгляду

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 повторні звернення одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішене по суті.

Не розглядаються скарги, подані з порушенням термінів, зазначених у ст. 17 Закону України «Про звернення громадян», а також звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

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

Терміни розгляду звернень

- 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 надання відповіді не може перевищувати 45 днів.
- На обґрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочений від встановленого законодавством терміну.
- Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

Як оформити запит на інформацію

Запит на інформацію – це прохання особи до розпорядника надати публічну інформацію, що знаходиться у його володінні. Запитувач має право звернутися до розпорядника незалежно від того, стосується запитувана інформація його особисто чи ні, без пояснення причини подання запиту.

Запит на інформацію може бути індивідуальним або колективним. Запити можуть подаватися в усній, письмовій чи іншій формі (поштою, факсом, телефоном, електронною поштою) на вибір запитувача.

Розпорядник інформації має надати відповідь на запит на інформацію не пізніше 5 робочих днів із дня отримання запиту.

Процедура досудового врегулювання спорів

У разі виникнення будь-яких питань щодо розподілу природного газу, незгоди з обліковими даними щодо обсягів спожитого газу, незгоди з діями працівників Харківської міської філії ТОВ «Газорозподільні мережі України» щодо встановлення, перевірки лічильників, проведення звіряння показань, технічного обслуговування газового обладнання, видачі технічних умов тощо, заявник можете звернутися до Центрів обслуговування клієнтів компанії або Контакт-центру за телефонами: 066-300-2-888, 098-300-2-888, 093-300-2-888.

Спірні питання мають вирішуватися шляхом переговорів, з урахуванням вимог нормативних документів, зокрема Кодексу газорозподільних систем, а також прийнятих рішень та роз'яснень Регулятора, а в разі недосягнення згоди – в судовому порядку.

Порядок оскарження дій чи бездіяльності посадових осіб Оператора ГРМ

Для оскарження дій чи бездіяльності посадових осіб Харківської міської філії ТОВ «Газорозподільні мережі України» заявник може звернутися зі скаргою до:

- територіального підрозділу Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (НКРЕКП) у [Харківській області](#);
- Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (НКРЕКП) за адресою: 03057 м. Київ, вул. Смоленська, 19, телефон «Гарячої лінії»: (044) 207-19-31; E-mail: box@nerc.gov.ua, pr@nerc.gov.ua; офіційний інтернет-сайт НКРЕКП: <https://www.nerc.gov.ua/>.

Звернення до НКРЕКП чи його територіального підрозділу не позбавляє Вас права на вирішення спору в судовому порядку.