

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

Контактні телефони енергетичної служби ПАТ «НПК-ГАЛИЧИНА» для звернень, скарг, претензій, надання повідомлень про загрозу електробезпеці та їх розгляду:

Пульт керування ТЕЦ (черговий інженер) - **498-403** (круглодобово)

Головний енергетик -	498-112
Заступник головного енергетика –	498-131 (тел./факс)
Інженер-енергетик -	498-312

E-mail: energo@npk.lv.ukrtel.net

Веб-сайт: www.npk.lv.ukrtel.net

Порядок подання та розгляду електропостачальником
звернень, скарг, претензій.

Споживач у разі порушення його прав та законних інтересів першочергово має звернутись до учасника роздрібного ринку зі зверненням/скаргою/претензією щодо усунення таким учасником порушення та відновлення прав та законних інтересів споживача.

До звернення/скарги/претензії споживач має додати наявні оригінали рішень або копії рішень, які приймалися за його зверненням/скаргою/претензією раніше, а також за наявності інші документи, необхідні для розгляду звернення/скарги/претензії, які після його (її) розгляду повертаються споживачу.

Якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, учасник роздрібного ринку може у строк не більше 3 календарних днів звернутися до споживача за додатковою інформацією, яка необхідна йому для повного та об'єктивного розгляду звернення/скарги/претензії.

У разі ненадання споживачем необхідної інформації (документів), пояснень щодо обставин, зазначених у зверненні/скарзі/претензії, учасник роздрібного ринку має надати споживачу роз'яснення (відповідь) виходячи з наявної у нього інформації. Ненадання споживачем додаткової інформації не є підставою для відмови учасником роздрібного ринку у розгляді звернення/скарги/претензії споживача.

Розгляд письмових звернень громадян

1. ВИМОГИ ДО ЗВЕРНЕННЯ.

1.1. Звернення адресуються посадовим особам, до повноважень яких належить вирішення порушених у зверненнях питань.

1.2. 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 та записується (реєструється) посадовою особою.

1.3. 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).

1.4. 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.

2. ЗАБОРОНА ВІДМОВИ В ПРИЙНЯТТІ ТА РОЗГЛЯДІ ЗВЕРНЕННЯ.

2.1. Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

2.2. Забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

2.3. Якщо питання, порушені в отриманих посадовими особами зверненні, не входять до їх повноважень, у разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення органом чи посадовою особою, воно в той же термін повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

3. БЕЗОПЛАТНІСТЬ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕННЯ.

3.1 Органи підприємства, установи, організації незалежно від форм власності, об'єднання громадян, посадові особи розглядають звернення громадян, не стягуючи плати.

4. ТЕРМІНИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕННЯ.

4.1. 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 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.

4.2. На обґрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено від встановленого цією статтею терміну.

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

5. ЗВЕРНЕННЯ, ЯКІ НЕ ПІДЛЯГАЮТЬ РОЗГЛЯДУ ТА ВИРІШЕННЮ.

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

5.2. Не розглядаються 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 звернення

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

Можливість використання мобільного додатку «Енергетика Онлайн»

Проходимо реєстрацію в «EnergyOnline».

Після реєстрації, використовуючи логін і пароль здійснюємо вхід в мобільний додаток «EnergyOnline».

Увійшовши в програму вибираємо в нижній частині «Оцінити компанію».

Після цього вибираємо розділ «Електро».

Дальше вибираємо тип послуги «Постачання».

Вибираємо «Львівська обл.».

В списку компаній вибираємо і відкриваємо ПАТ «НПК-ГАЛИЧИНА».

Після цього вибираємо центр обслуговування і адресу «Львівська обл., м. Дрогобич, вул. Бориславська, 82».

У вікні «Опис відгуку» пишемо своє повідомлення (звернення/скаргу/претензію).

При потребі додаємо фото.

Ставимо оцінку компанії.

Вибираємо «Не вирішено».

Відправляємо.

Всі звернення, скарги, претензії споживачів електричної енергії, яку постачає ПАТ «НПК-ГАЛИЧИНА» реєструються черговим інженером пульта керування ТЕЦ ПАТ «НПК-ГАЛИЧИНА» в окремому журналі. Кожного робочого дня заступник начальника цеху № 5 – ТЕЦ ознайомлюється з записами, опрацьовує їх, аналізує та доповідає головному енергетику.

Розглянувши звернення/скарги/претензії споживачів приймає рішення про виконання певних робіт, направлених на забезпечення безперебійного постачання електричної енергії споживачу.

Розгляд звернень/скарг/претензій здійснюється негайно і не довше 30 днів.

Відповідь надається усно, або на вимогу споживача може бути надана письмово.