ПОСТАЧАННЯ ЕЛЕКТРИЧНОЇ ЕНЕРГІЇ СПОЖИВАЧЮ

ІНСТРУКЦІЯ ПРО ПОДАННЯ ЗВЕРНЕННЯ/СКАРГИ/ПРЕТЕНЗІЇ

1. Загальні положення.

Громадяни України мають право звернутися до органів державної влади, місцевого самоврядування, об'єднань громадян, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, засобів масової інформації, посадових осіб відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їх статутної діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення.

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.

2. Як подати письмове звернення/скаргу/претензію до ПП «ЕНЕРДЖІ КОНСТРАКШИН»

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 до Підприємства можна подати наступним чином:

- надіслати поштою на адресу: 03115, м. Київ, проспект Берестейський, будинок 121, корпус В, офіс 505л;

- особисто звернутися до Підприємства, за зазначеною вище адресою;

• надіслати електронний лист на адресу: info-donec@ulf.com.ua

3. Вимоги до оформлення звернення/скарги/претензій

1. Повинно бути вказано для юридичного споживача, фізичної особи підприємця: назва, юридична адреса, адреса знаходження об'єкта електропостачання;

2. Викладено суть порушеного питання пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;

3. Письмове звернення/скарга/претензія повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

При поданні звернення/скарги/претензії в електронному вигляді 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 електронним зв'язком не вимагається.

4. Розгляд звернення/скарги/претензії, надісланого до ПП «ЕНЕРДЖІ КОНСТРАКШИН»

Якщо в зверненні/скарзі/претензії вказана адреса електронної пошти, номер телефону або така інформація відома Підприємству, здійснюється надання попередньої відповіді щодо можливості вирішення питання або повідомлення про початок розгляду звернення/скарги/претензії та строки його розгляду. Попередня відповідь надається протягом 1 робочого дня від дня отримання звернення/скарги/претензії.

Звернення/скарга/претензія розглядається в термін визначений чинним законодавством України.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніш як через десять 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.

Не розглядаються також 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 ті звернення, терміни розгляду яких передбачено статтею 17 Закону України «Про звернення громадян», та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

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

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 відповідного органу, 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.

- **Телефон для довідок за зверненнями споживачів: +38(067) 214-87-70**

Або електронним шляхом надіславши запит на: info-donec@ulf.com.ua

НАДАТИ ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО ЗАГРОЗУ ЕЛЕКТРОБЕЗПЕЦІ

Порядок надання повідомлень про загрозу електробезпеці споживачів

Цей Порядок визначає процедуру надання інформації про загрозу електробезпеці споживачів і створений для оперативного реагування і швидкої локалізації подій, які становлять загрозу електробезпеці людей, тварин або можуть призвести до системних збоїв у роботі обладнання чи аварій на виробництві.

I. **Дії працівників або свідків нещасного випадку чи аварії яка становить загрозу електробезпеці**

1. Строк подачі інформації: Негайно.

2. Кому подається інформація: для працівників – безпосередньому керівникові працівника або іншій уповноваженій особі на підприємстві, для споживачів – кол-центр ПП «ЕНЕРДЖІ КОНСТРАКШИН».

3. Порядок дій: у випадку виявлення подій, які становлять загрозу електробезпеці людей, тварин або можуть призвести до системних збоїв у роботі обладнання чи аварій на виробництві необхідно негайно перш за все самому тримати безпечну відстань від місця події (у випадку замикання на землю чи падіння дерева на проводи повітряних ліній безпечна відстань становить не ближче 8 метрів), сповістити про небезпеку оточуючих, запобігти наближенню до місця аварії випадкових перехожих чи тварин та повідомити про те, що сталося через засоби зв`язку або нарочним безпосередньо керівникові або іншій уповноваженій особі на підприємстві, для споживачів – кол-центр ПП «ЕНЕРДЖІ КОНСТРАКШИН» за телефоном: +38(067) 214-87-70

II. Дії керівників або інших уповноважених осіб на підприємстві у разі отримання повідомлення про нещасний випадок чи аварію яка становить загрозу електробезпеці

1. Строк подачі інформації: Негайно.

2. Кому подається інформація: у разі пожежі на об’єктах необхідно повідомити за допомогою засобів зв`язку ДСНС, чергового диспетчера РЕМ.

3. Порядок дій: керівники на місцях перш за все повинні оцінити ситуацію і визначити наслідки від настання нещасного випадку або інших подій, які становлять загрозу електробезпеці, організувати за необхідності надання першої медичної допомоги, прийняти невідкладні заходи по недопущенню подібних подій.

Для надання повідомлення про загрозу електробезпеки необхідно зателефонувати за номером: +38(067) 214-87-70 або надіслати листа електронною поштою на адресу: info-agrotk@ulf.com.ua, або заповнити форму зворотнього зв'язку на сайті ПП «ЕНЕРДЖІ КОНСТРАКШИН».