

Информация

о порядке предоставления потребителями обращений, жалоб и претензий относительно качества поставок природного газа.

Законом Украины «Об обращениях граждан» определяются общие принципы реализации права граждан на обращение, которым предусматривается право обратиться в органы государственной власти, местного самоуправления, объединений граждан, предприятий, учреждений, организаций независимо от форм собственности, к средствам массовой информации, должностных лиц в соответствии с их функциональными обязанностями с замечаниями, жалобами и предложениями, касающимися их уставной деятельности, заявлением или ходатайством относительно реализации своих социально-экономических, политических и личных прав и законных интересов и жалобой об их нарушении.

В соответствии с Законом под обращениями граждан следует понимать изложенные в письменной или устной форме предложения (замечания), заявления (ходатайства) и жалобы.

Предложение (замечание) - обращение граждан, где высказываются совет, рекомендация относительно деятельности органов государственной власти и местного самоуправления, депутатов всех уровней, должностных лиц, а также высказываются мнения об урегулировании общественных отношений и условий жизни граждан, совершенствования правовой основы государственной и общественной жизни, социально-культурной и других сфер деятельности государства и общества.

Заявление (ходатайство) - обращение граждан с просьбой о содействии реализации закрепленных Конституцией и действующим законодательством их прав и интересов или сообщение о нарушении действующего законодательства или недостатках в деятельности предприятий, учреждений, организаций независимо от форм собственности, народных депутатов Украины, депутатов местных советов, должностных лиц, а также высказывания мнения по улучшению их деятельности. Ходатайство - письменное обращение с просьбой о признании за лицом соответствующего статуса, прав или свобод и тому подобное.

Жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав и защите законных интересов граждан, нарушенных действиями (бездействием), решениями государственных органов, органов местного самоуправления, предприятий, учреждений, организаций, объединений граждан, должностных лиц.

Нарушения прав, свобод и законных интересов лица могут проявляться в противозаконных действиях должностных лиц органов государственной власти, превышении должностными лицами своих властных полномочий, создании препятствий для реализации прав, возложении на лицо не предусмотренных

законом обязанностей, ограничении возможности пользоваться определенным социальным благом.

Как отмечалось выше, обращение может быть устным (изложенным гражданином и записанным должностным лицом на личном приеме) или письменным, присланным по почте или переданным гражданином в соответствующий орган, учреждение лично или через уполномоченное им лицо, если эти полномочия оформлены в соответствии с действующим законодательством. Обращение может быть подано как отдельным лицом (индивидуальное), так и группой лиц (коллективное).

Кроме того, Закон устанавливает следующие требования к обращению:

- обращения адресуются органам государственной власти и местного самоуправления, предприятиям, учреждениям, организациям независимо от форм собственности, объединениям граждан или должностным лицам, в полномочия которых входит решение поставленных вопросов;
- в обращении должны быть указаны фамилия, имя, отчество, место жительства гражданина;
- изложена суть затронутого вопроса, замечания, предложения, заявления или жалобы, просьбы или требования;
- письменное обращение должно быть подписано заявителем (заявителями) с указанием даты.

Обращение, оформленное без соблюдения этих требований, возвращается заявителю с соответствующими разъяснениями не позднее чем через десять дней со дня его поступления.

Стоит заметить, что письменное обращение без указания местожительства, не подписанное автором (авторами), а также такое, из которого невозможно установить авторство, признается анонимным и рассмотрению не подлежит.

Не рассматриваются также повторные обращения одним и тем же органом от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если первое решено по сути, а также обращения лиц, признанных судом недееспособными.

Кроме того, если вопросы, затронутые в обращении, полученном органом государственной власти, местного самоуправления, предприятиями, учреждениями, организациями независимо от форм собственности, объединениями граждан или должностными лицами, не входят в их полномочия, такое обращение в срок не более пяти дней пересылается ими по принадлежности соответствующему органу или должностному лицу, о чем сообщается гражданину, подавшему обращение.

Относительно сроков рассмотрения обращений, Законом установлено, что они рассматриваются и решаются в срок не более одного месяца со дня их

поступления, а те, которые не требуют дополнительного изучения, - безотлагательно, но не позднее пятнадцати дней со дня их получения. Если в месячный срок решить затронутые в обращении вопросы невозможно, руководитель соответствующего органа, предприятия, учреждения, организации или его заместитель устанавливают необходимый срок для его рассмотрения, о чем сообщается лицу, подавшему обращение. При этом общий срок решения вопросов, затронутых в обращении, не может превышать сорока пяти дней.

По обоснованному письменному требованию гражданина срок рассмотрения может быть сокращен от установленного Законом срока.

Обращения граждан, имеющих установленные законодательством льготы, рассматриваются в первоочередном порядке.

Законом определено, что органы государственной власти, местного самоуправления, предприятия, учреждения, организации независимо от форм собственности, объединения граждан, должностные лица рассматривают обращения граждан без взимания за это платы. Кроме того, Законом запрещается отказ в принятии и рассмотрении обращения со ссылкой на политические взгляды, партийную принадлежность, пол, возраст, вероисповедание, национальность гражданина.

В случае, если гражданин не получил ответ на свое обращение, он в соответствии со статьей 55 Конституции Украины имеет право на обжалование в суде решений, действий или бездействия органов государственной власти, органов местного самоуправления, должностных и служебных лиц.