

Що потрібно знати споживачам для того щоб правильно написати звернення (скаргу)

Наразі проблеми, пов'язані з високими тарифами на житлово-комунальні послуги турбують більшість громадян України, оскільки всі вони є безпосередніми споживачами цих послуг. Проблеми у всіх різні і стосуються вони, зазвичай, порушень у сфері ціноутворення та захисту прав споживачів.

Споживачі у разі виявлення фактів порушення вимог законодавства щодо дотримання порядку формування тарифів на комунальні послуги, виникнення сумнівів щодо правильності їх встановлення та застосування можуть звертатися з відповідними заявами щодо захисту своїх законних прав до Держпродспоживслужби та Головних управлінь Держпродспоживслужби в областях та м. Києві.

Досить часто при написанні звернення (скарги) громадяни не виконують вимоги до звернення, що визначені у статті 5 Закону України «Про звернення громадян».

Так, 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).

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. У 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 зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

Поряд з цим, необхідно наголосити на тому, що державний нагляд (контроль) здійснюється у відповідності до вимог Закону України «Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності», який визначає правові та організаційні засади, основні принципи і порядок здійснення державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності, повноваження органів державного нагляду (контролю), їх посадових осіб і права, обов'язки та відповідальність суб'єктів господарювання під час здійснення державного нагляду (контролю).

Статтею 6 цього Закону встановлено, що однією з підстав проведення позапланової перевірки є звернення фізичної особи (фізичних осіб) про порушення, що спричинило шкоду її (їхнім) правам, законним інтересам, життю чи здоров'ю, навколишньому природному середовищу чи безпеці

держави, з додаванням документів чи їх копій, що підтверджують такі порушення (за наявності).

Разом з тим, звернення без документального підтвердження не надає Держпродспоживслужбі можливості для об'єктивного, неупередженого розгляду та вжиття відповідних заходів реагування. У зв'язку з цим, громадяни у своєму зверненні з проханням провести перевірку певного підприємства мають зазначати найменування суб'єкта господарювання, адресу його місцезнаходження та здійснення господарської діяльності, а також додавати копії документів, які підтверджують його взаємовідносини з цим суб'єктом господарювання та/або вказують на порушення його законних прав, а саме копій договору, квитанцій, платіжних документів, актів – претензій, звернень до суб'єкта господарювання та його відповідей тощо.

Держпродспоживслужба та її Головні управління в областях та м. Києві будуть вдячні споживачам за розуміння, оскільки покликані захищати законні права громадян у сфері ціноутворення та захисту прав споживачів.