

## Вимоги до написання звернення в письмовій та електронній формі

Звернення має бути оформлене відповідно до вимог, описаних нижче. Вимоги залежать від типу звернення та особи, що звертається.

**Письмове звернення від фізичної особи** має бути надруковано або написано від руки розбірливо та чітко. У зверненні зазначаються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, контактний номер телефону та викладено суть порушеного питання. Воно має бути підписано клієнтом та містити дату підписання.

[Шаблон листа можна переглянути тут.](#)

**Письмове звернення від юридичної особи** має бути надруковано та підписано уповноваженою особою клієнта. У зверненні зазначається повна назва, код ЄДРПОУ, місцезнаходження юридичної особи, контактний номер телефону та викладено суть порушеного питання. За необхідності, підпис скріплюється печаткою юридичної особи із зазначенням дати.

[Шаблон листа можна переглянути тут.](#)

**Звернення в електронному вигляді** повинно містити електронну поштову адресу, на яку клієнту може бути надіслана відповідь, або інші засоби зв'язку з ним та спосіб відправлення відповіді: поштою або на електронну поштову адресу. Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на адресу корпоративної електронної пошти ТОВ «НоваПей». Датою подання звернення, яке надійшло в неробочий день та час, є наступний робочий день після дня його надходження.

ТОВ «НоваПей» залишає за собою право **не розглядати звернення**, які не відповідають зазначеним вимогам, а також:

- якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення;
- якщо звернення надіслано особою, визнаною судом недієздатною;
- повторних звернень від одного й того самого клієнта з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті;
- скарг на рішення, що оскаржувалося, поданих з порушенням строків, визначених у статті 17 Закону України «Про звернення громадян».

Рішення про припинення розгляду звернення з відповідними роз'ясненнями направляється Клієнту не пізніше, ніж через десять днів від дня його надходження (крім випадків, коли це звернення підпадає під випадки, передбачені частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян»).