

Акционерско друштво за вршење на енергетска дејност пренос  
на природен гас НОМАГАС Скопје во државна сопственост,  
Shoqëria Aksionare për ushtrimin e veprimtarisë energjetike  
përçimi i gazit natyror NOMAGAS Shkup në pronësi shtetërore

Бр.-Нг. 01 - 850/1  
23.02.2023 год. VII.  
Скопје-Шкуп

**Акционерско друштво за вршење на енергетска дејност пренос на природен гас  
НОМАГАС Скопје во државна сопственост**

**Shoqëria Aksionare për ushtrimin e veprimtarisë energjetike përçimi i gazit natyror  
NOMAGAS Shkup në pronësi shtetërore**

ул. Булевар Свети Климент Охридски бр. 54, Скопје,  
поштенски фах: 583  
тел. 02 6090-137, 02 3117 555  
e-mail: [contact@nomagas.com.mk](mailto:contact@nomagas.com.mk)  
[www.nomagas.com.mk](http://www.nomagas.com.mk)  
ЕМБС: 7649401

## **П Р А В И Л Н И К**

**ЗА ВОСПСТАВУВАЊЕ НА МЕХАНИЗАМ ЗА ПРЕТСТАВКИ И ПОПЛАКИ ВО  
АКЦИОНЕРСКО ДРУШТВО ЗА ВРШЕЊЕ НА ЕНЕРГЕТСКА ДЕЈНОСТ ПРЕНОС НА  
ПРИРОДЕН ГАС НОМАГАС СКОПЈЕ ВО ДРЖАВНА СОПСТВЕНОСТ**

Скопје, 2023 година

Врз основа на член 20 став од Статутот на Акционерското друштво за вршење на енергетска дејност пренос на природен гас НОМАГАС Скопје во државна сопственост, Одборот на директори на Друштвото на петтата седница одржана на ден 23.02.2023 година, по точка 10 од дневниот ред, донесе:

## **ПРАВИЛНИК**

**за воспоставување механизам за претставки и поплаки во Акционерско друштво за вршење на енергетска дејност пренос на природен гас НОМАГАС Скопје во државна сопственост**

### **ВОВЕД - ОЦЕНА НА ПРИЧИНИТЕ И ЦЕЛТА НА ДОНЕСУВАЊЕ НА ПРАВИЛНИК**

НОМАГАС АД Скопје со овој Правилник ќе го утврди воспоставениот механизам за претставки и поплаки и ќе предвиди посебна постапка преку која ќе се рагледаат и разрешат прашањата покренати од засегнати и заинтересирани страни на навремен, транспарентен, недискриминаторски и економичен начин и ќе се обезбеди соодветен одговор на истите. Вклучувањето и континуираната интеракција со различните групи на засегнати и заинтересирани страни е клучно за зголемување на прифаќањето на планираните мерки и активности и за нивно успешно спроведување.

Целта на процесот на информирање и консултација е да се извести јавноста за планираните активности на Друштвото, како на пример во Проектите за изградба на гасоводните делници и да се добие повратна информација од засегнатите и заинтересирани страни (нивните потреби, гледишта и мислења поврзани со Проектите и др.). Јавноста, а особено заинтересираните и засегнатите страни, ќе може да го искористат механизмот за претставки или поплаки и активно да учествуваат при реализација на Проектите.

## **I. ОПШТИ ОДРЕДБИ**

### **Член 1**

Со овој Правилник се уредува начинот на постапување по претставките и поплаките поднесени до Акционерското друштво за вршење на енергетска дејност пренос на природен гас НОМАГАС Скопје во државна сопственост во државна сопственост (во натамошниот текст: Друштвото).

### **Член 2**

Под претставка, односно поплака, во смисла на овој Правилник, се подразбира секое писмено или усно обраќање на подносителите до Друштвото, заради заштита и остварување на своите права и интереси, а кои се во врска со реализацијата на проектите и севкупното работење на Друштвото.

### Член 3

Друштвото со овој Правилник го утврдува воспоставениот механизам за претставки и поплаки и предвиде посебна постапка преку која ќе се разгледаат и разрешат претставките и поплаките покренати од засегнати и заинтересирани страни на навремен, транспарентен, недискриминаторски и економичен начин.

Сите важни информации потребни за поднесување на претставките и поплаките како и Формуларот за поплаки ќе бидат објавени на веб-страницата на Друштвото на македоски, албански и англиски јазик.

Формуларот за поплаки ќе биде достапен и во печатена форма (Прилог бр. 1).

### Член 4

Подносител на претставката односно поплаката може да биде секое физичко или правно лице (во натамошниот: текст подносител).

Подносителот на претставката, односно поплаката не смее да биде повикан на одговорност, ниту да трпи било какви штетни последици поради поднесувањето на претставката, односно поплаката и изнесувањето на ставови и мислења, освен ако со тоа не е сторено кривично дело.

Постапувањето по претставките и поплаките поднесени во Друштвото се врши од страна на овластени лица од Друштвото.

### Член 5

Претставката, односно поплаката може да се поднесе во писмена форма или усно, поединечно или групно, по пошта или во електронска форма, при тоа може да се користи Формуларот за поплаки.

Поплаките добиени по телефон, текстуални пораки (SMS) или инстант – месинџер, исто така ќе бидат регистрирани и разгледани.

Поплаките може да се поднесат и анонимно или преку трето лице.

Доколку подносителот претпочита да поднесе поплака анонимно или преку трето лице Друштвото ќе одговори до степен што е изводлив.

Претставките, односно поплаките се поднесуваат до Друштвото или на друг претставник кој може да биде назначен за одредена гасоводна делница, како и на претставник на изведувачот на градежни работи или претставник на општината.

### Член 6

Механизмот за претставки и поплаки ќе биде администриран од лице задолжено за прием на претставки и поплаки и истите ќе ги евидентира во Дневникот за претставки и поплаки и ќе ги процесуира во рокот како што е прикажан во Графиконот на механизмот за претставки и поплаки (Прилог бр.2).

За претставката, односно поплаката не се плаќа такса.

### Член 7

Со дневникот ќе се води системска евиденција на следниве информации: име и податоци за контакт, (освен доколку подносителите сакаат да бидат анонимни, во тој случај ќе се користи код или референтен број); датум на контакт; пол на подносителот; контакт точка во рамките на Друштвото;

покренати прашања (коментар, сугестија или претставка); предложен одговор и активности што треба да се превземат; статус (регистраан, активен, затворен).

Дневникот ќе се ажурира за да ги вклучи новите засегнати страни и покренати прашања, како и напредокот во решавањето на забележаните прашања.

Поднесокот ќе се смета за претставка, односно поплака доколку има и друг назив (ургенција, молба, жалба и слично) ако од содржината на поднесокот се утврди дека станува збор за претставка односно поплака.

## **II. НАЧИН НА ПОСТАПУВАЊЕ ПО ПРЕТСТАВКИТЕ И ПОПЛАКИТЕ**

### **Член 8**

По доставување на претставката или поплаката од страна на овластено лице ќе се утврди дали истите се целосно пополнети и доволно јасни за да се постапува по нив.

Во случаи кога претставката или поплаката не е целосно пополнета или не е доволно јасна, од страна на овластените лица за решавање на претставката или поплаката во Друштвото, истите ќе бидат вратени до подносителот со насока за нивно дополнување за да може да се донесе одлука која ќе биде во најдобар интерес на подносителите.

Во ситуација кога овластените лица за решавање на претставката или поплаката, не се во можност да го решат конкретниот проблем преку механизмот за претставки и поплаки или доколку нема потреба од никакво дејствување, тогаш ќе обезбедат детално објаснување/ образложение за тоа зошто не е решено прашањето.

Образложението од став 3 од овој член, ќе содржи правна поука за други правни решенија во согласност со законската легислатива на Република Северна Македонија.

Подносителите на претставките и поплаките во секое време можат да се информираат за текот на истите.

Рокот за постапување започнува да тече од денот на приемот на претставката, односно поплаката во Друштвото.

### **Член 9**

Постапувањето по претставките и поплаките опфаќа прибирање на податоци, известувања и мислења за фактите и околностите од значење за нивно оценување, непосредно испитување, анализирање и евидентирање на појавите и причините за нивно поднесување и преземање на потребни дејствија и мерки за остварување на правата на подносителот или повредата на јавниот интерес утврден со закон.

### **Член 10**

Овластените лица за решавање на претставката или поплаката во Друштвото, се должни да одговорат на подносителот за основаноста и за резултатите од постапувањето во рок од 15 работни дена, а за сложени прашања во рок од 30 работни дена сметано од датумот на прием на претставката, односно поплаката.

### **Член 11**

Кога овластените лица за решавање на претставката или поплаката, ќе утврдат дека

претставката, односно поплаката се однесува на правна работа по која не е започната постапка може да го подучи подносителот дека може да поведе соодветна постапка пред надлежните органи.

Ако овластените лица за решавање на претставката или поплаката утврдат дека по прашањето наведено во претставката, односно поплаката се води судска или друга постапка, ќе го прекине постапувањето, односно истото ќе се смета за завршено и ќе го извести подносителот за тоа.

#### Член 12

Кога претставката, односно поплаката се однесува на прашање по кое веќе е постапувано или е водена друга постапка, постапувањето по новоподнесената претставка, односно поплака ќе се повтори само доколку во претставката, односно поплаката се изнесени нови факти и околности кои не биле познати во претходното постапување, односно водење на постапката.

Постапувањето по новоподнесената претставка, односно поплака за прашање по кое веќе е постапувано или е водена друга постапка, може да се повтори само еднаш.

#### Член 13

Раководната структура на Друштвото ќе ја прегледува базата на податоци за примени претставки и поплаки секој месец за да ги идентификува и анализира сите проблеми што се повторуваат при реализацијата на Проектите.

Овие периодични прегледи ќе се користат за проверка на функционалноста, следење на трендовите на претставките и поплаките како и процена на севкупните перформанси со цел да се утврдат можностите за прилагодување на политиките и однесувањето на Друштвото.

### III. ПРЕОДНИ И ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

#### Член 14

Овој Правилник може да се менува и дополнува на начин и постапка како и за неговото донесување.

#### Член 15

Овој Правилник влегува во сила со денот на неговото донесување.



## Прилог бр. 1: Формулар за поплака

Име	
Презиме	
Контакт информации	<input type="checkbox"/> Адреса: Да се напише поштенската адреса: _____ _____ _____ <input type="checkbox"/> телефон: _____ <input type="checkbox"/> е-маил: _____
Да се наведат претпочитаните средства за комуникација (адреса, телефон, е-пошта).	
Доверливост: <input type="checkbox"/> Барам да не се открива мојот идентитет без моја согласност <input type="checkbox"/> Би сакал/а да поднесам поплака анонимно* <small>*Во случај на анонимни поплаки, не можеме да ви го соопштиме одговорот но ќе го објавиме случајот и одговорот во годишниот извештај за поплаки и на нашата веб-страница</small>	
Претпочитан јазик на комуникација	<input type="checkbox"/> македонски <input type="checkbox"/> албански <input type="checkbox"/> англиски
Опис на поплаката/тврдењето: На што се однесува поплаката? Што се тврди?     	
Дата на инцидентот/Поплаката	<input type="checkbox"/> Еднократен инцидент / поплака (датум _____) <input type="checkbox"/> Се случило повеќе од еднаш (колку пати? _____) <input type="checkbox"/> Во тек (во моментот има проблем)
Дополнителна придружна документација:	Простор за прикачување материјали
Кои мерки би сакале да ги предложите за да го решите вашиот проблем?   	
Потпис на лицето подносител на поплаката	Дата на поднесување

Прилог бр. 2 : ГРАФИКОН НА МЕХАНИЗМОТ ЗА ПОПЛАКИ



