

# ТОВ "ПОЛТАВАЕНЕРГОЗБУТ"

ЗАТВЕРДЖЕНО:

Наказ ТОВ "ПОЛТАВАЕНЕРГОЗБУТ"  
"31" січня 2019 р. № 29

## Інструкція про порядок розгляду пропозицій, заяв і скарг та організації особистого прийому громадян

### І. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

- 1.1 Ця інструкція розроблена відповідно до Закону України «Про інформацію» та «Про доступ до публічної інформації», Закону України «Про захист персональних даних». Керуючись Законом України "Про звернення громадян" від 02.10.1996 р. № 393/96-ВР, в редакції від 22.05.2018 р. та виконання Указу Президента України від 07.02.2008 р. № 109/2008 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування".
- 1.2 Усі звернення громадян, що надходять безпосередньо до товариства, розглядаються та вирішуються посадовими особами товариства.
- 1.3 Особисту відповідальність за стан діловодства за зверненнями громадян в товаристві несе Генеральний директор, в ЦОС – начальники ЦОС.

### ІІ. ПЕРВИННИЙ РОЗГЛЯД, ОБЛІК ТА ЗБЕРІГАННЯ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

- 2.1 Звернення, скарги, пропозиції оформлені належним чином і подані до товариства у встановленому порядку, приймаються та централізовано реєструються у день їх надходження в журналі реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян. Конверти (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою.

Письмові пропозиції, заяви і скарги, подані під час особистого прийому, також підлягають централізованій реєстрації.

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 товариства, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян.

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 товариства, а також висловлення думки щодо поліпшення його 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) товариства, його посадових осіб.

- 2.2 Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами ведеться окремо від інших видів діловодства в канцелярії, в ЦОС- покладається на відповідальних за ведення діловодства працівників .
- 2.3 Після реєстрації звернення громадян, згідно наказу про розподіл обов'язків між керівниками товариства, направляються канцелярією до керівника, згідно його функціональних обов'язків, для вирішення поставлених питань.
- 2.4 Після резолюції керівництва звернення повертаються в канцелярію, скануються, в журнал заносяться дані про виконавця і направляються в структурні підрозділи для виконання під підпис в журналі. В ЦОС відповідальний працівник направляє документ безпосереднім виконавцям під підпис у журналі .
- 2.5 Оригінал документу передається на виконання головному виконавцю, визначеному в резолюції першим. Співвиконавці отримують документ в сканованій формі або у вигляді копій.
- 2.6 Реєстрація пропозицій, заяв та скарг громадян.
- 2.6.1 На вільному від тексту місці першої сторінки звернення ставиться відбиток штампа, на якому вказується дата надходження звернення та його реєстраційний номер.
- 2.6.2 Реєстраційний індекс (номер) присвоюється один раз на рік. Реєстраційний індекс звернення складається з початкової літери прізвища заявника, порядкового номера пропозиції, заяви, скарги, що надійшла.
- 2.6.3 Пропозиції, заяви і скарги одного й того самого питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд до одного й того самого органу (дублетні), обліковуються за реєстраційним номером першої пропозиції, заяви і скарги з доданням порядкового номера, що проставляється через дріб, наприклад: Д-401, Д-401/1, Д- 401/2, Д- 401/3.
- 2.6.4 У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я та по-батькові, місце проживання громадянина та викладено суть порушеного питання.
- 2.6.5 Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко, підписано заявником (заявниками в разі колективного звернення) із зазначенням дати.
- Звернення, оформлене без дотримання цих вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через 10 днів від дня його надходження.
- 2.6.6 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 й повторні звернення одним і тим самим органом від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті; та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.
- 2.7 Повторними вважаються звернення, в яких:
- 2.7.1 Оскаржується рішення, прийняте за попереднім зверненням, що надійшло до товариства.
- 2.7.2 Повідомляється про несвоєчасне вирішення попереднього звернення, якщо з часу надходження останнього минув установлений законодавством термін розгляду і відповідь громадянину не надавалась.
- 2.7.3 Не вирішене по суті або вирішене не в повному обсязі питання, порушене в першому зверненні.
- 2.7.4 Звертається увага на інші недоліки, допущені при вирішенні попереднього звернення.
- 2.8. Якщо у зверненні поряд з питаннями, що належать до компетенції товариства, порушуються питання, які підлягають вирішенню в інших органах, то при наданні відповіді на звернення громадянину також роз'яснюється порядок вирішення цих питань.
- 2.9 Забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

2.10 Якщо питання, порушені в одержаному товариством зверненні, не входять до його повноважень, воно в термін не більше п'яти днів пересилається ним за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.

У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обгрунтованого рішення товариством чи посадовою особою, воно в той же термін повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

2.11 Забороняється направляти скарги громадян для розгляду тим органам або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.

2.12 Громадяни мають право оформляти звернення українською чи іншою мовою, прийнятною для сторін.

Письмові відповіді на звернення громадян оформляються державною мовою. В разі надання відповіді іноземному адресату оформлюються українською мовою або мовою держави-адресата, або однією з мов міжнародного спілкування.

2.13 Виконавець візує другий екземпляр письмової відповіді на звернення громадян у начальника служби та директора з функціонального напрямку.

2.14 Відповіді на звернення громадян надсилаються на службових бланках за підписом Генерального директора (або особи, що виконує обов'язки)

В ЦОС відповіді на звернення громадян підписуються начальником ЦОС (на час відсутності начальника - заступником, або особою, яка його заміщує).

2.15 Письмові відповіді на звернення громадян реєструються в канцелярії та в ЦОС в журналі вихідної кореспонденції та надсилаються заявнику. Фахівці канцелярії та відповідальні працівники в ЦОС підшивають оригінали звернення до копії відповіді на дане звернення та сортують у справи згідно вхідних реєстраційних номерів.

2.16 Індекс письмової відповіді складається з номера справи (за номенклатурою) та реєстраційного індексу.

2.17 Відповідальність за зберігання документів і листування за зверненнями громадян покладається на працівників канцелярії відповідно до їх функціональних обов'язків, в ЦОС на відповідальних осіб за ведення діловодства до часу передачі їх в архів.

2.18 Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами визначається Переліком типових документів, що утворюються в діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, інших установ, організацій і підприємств із зазначенням термінів зберігання документів, затвердженим наказом Міністерства юстиції України від 12.04.2012 р. № 578/5, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України від 17.04.2012 р. № 571/20884.

### III. РОЗГЛЯД ТА КОНТРОЛЬ ЗА ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН

3.1 Термін розгляду пропозицій, заяв та скарг обчислюється з дня, наступного за днем, з якого починається термін (таким днем є день їх надходження та реєстрації), до дня відправлення заявнику відповіді на його звернення. Якщо останній день терміну розгляду звернення припадає на неробочий день, то останнім днем терміну вважається перший після нього робочий день.

3.2 Звернення, які надійшли безпосередньо від громадян (скарги, клопотання чи зауваження щодо основних видів діяльності товариства) повинні бути розглянуті не пізніше як за 30 календарних днів, а ті, що не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їх отримання.

3.3 Звернення громадян, які надійшли до товариства через органи місцевої влади чи установи вищого рівня – до зазначеного терміну або протягом 30 днів.

3.4 Депутатські запити повинні бути розглянуті не пізніше як у 15-денний термін від дня їх одержання або інший термін, установлений Верховною Радою України.

3.5 Звернення народного депутата України, депутата місцевої ради народних депутатів повинні розглядатися в термін не більше 10 днів від дня його одержання.

3.6 Адвокатський запит - не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання запиту. Надається відповідна інформація, копії документів, крім інформації з обмеженим доступом і копій документів, в яких міститься інформація з обмеженим доступом.

У разі якщо адвокатський запит стосується надання значного обсягу інформації або потребує пошуку інформації серед значної кількості даних, строк розгляду адвокатського запиту може бути продовжено до двадцяти робочих днів з обґрунтуванням причин такого продовження, про що адвокату письмово повідомляється не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання адвокатського запиту;

3.7 Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, термін виконання документа може бути змінений лише за вказівкою посадової особи, яка його встановила. У разі потреби термін може бути продовжено за обґрунтованим проханням виконавця, яке подається не пізніш як за 3 робочих дні до закінчення встановленого терміну, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів.

Звернення вважається вирішеним, якщо розглянуто всі порушені в ньому питання, прийнято обґрунтоване рішення та вжито відповідних заходів щодо його виконання і заявника повідомлено про результати перевірки звернення і прийняте рішення.

3.8 Копії відповідей на звернення громадян та оригінали звернень обов'язково передавати до канцелярії ТОВ "ПОЛТАВАЕНЕРГОЗБУТ".

3.9 У всіх питаннях, не висвітлених цією інструкцією, виконавці керуються Законом України "Про звернення громадян" від 02.10.1996 р. № 393/96-ВР.

Фахівець канцелярії



М.М.Козорог

Віза:

Начальник відділу  
правового забезпечення



С.С. Лоскот