

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ

«ЕВРАЗИЯ»

НАКАЗ № 13

м. Київ

«31» грудня 2020 р.

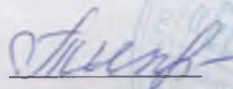
Про затвердження Положення про порядок роботи зі зверненнями та організації особистого прийому громадян у ТОВ «ЕВРАЗИЯ»

Відповідно до ст. 40 Конституції, Закону України «Про звернення громадян Постанови Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації», інших нормативно-правових актів з питань звернень громадян, -

НАКАЗУЮ:

1. Затвердження Положення про порядок роботи зі зверненнями та організації особистого прийому громадян у ТОВ «ЕВРАЗИЯ».
2. Для ознайомлення громадян розмістити електронний варіант Положення на офіційному сайті ТОВ «ЕВРАЗИЯ» info@evrasia.in.ua або evrasiainua@gmail.com, а паперовий варіант Положення – в куточку споживачів.
3. В ході роботи ТОВ «ЕВРАЗИЯ» забезпечити його неухильне виконання.
4. Контроль за виконанням наказу залишаю за собою.

Директор



О.В. Тихоненко



ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказом директора ТОВ «ЕВРАЗИЯ»

№13 від «31» грудня 2020 р.


О.В. Тихоненко

Положення про порядок роботи зі зверненнями та організації особистого прийому громадян у ТОВАРИСТВІ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЕВРАЗИЯ»

Порядок роботи зі зверненнями та організації особистого прийому громадян у ТОВ «ЕВРАЗИЯ»

1. Загальні положення

1.1. Цей Порядок визначає процедуру приймання, реєстрації, розгляду звернень громадян, здійснення контролю за результатами розгляду звернень громадян та дотриманням строків їх розгляду, ведення діловодства за зверненнями громадян у ТОВ «ЕВРАЗИЯ».

1.2. Цей Порядок розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, Закону України «Про звернення громадян» (далі - Закон), постанов Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації» (далі - Інструкція № 348), інших нормативно-правових актів з питань звернень громадян.

1.3. Розгляд звернень у ТОВ «ЕВРАЗИЯ» є складовою механізму реалізації прав громадян на внесення до органів місцевого самоврядування пропозицій щодо поліпшення їх діяльності, викриття недоліків у роботі та оскарження дій посадових осіб.

1.4. Реалізація визначених законодавством повноважень передбачає забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного і своєчасного розгляду звернень громадян з метою оперативного розв'язання порушених у них питань, задоволення законних вимог громадян, поновлення порушених конституційних прав та запобігання надалі таким порушенням.

1.5. Забороняється відмова у прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

1.6. Звернення громадян, оформлені належним чином і подані в установленому законодавством порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

1.7. Діловодство за зверненнями громадян ведеться окремо від інших видів діловодства у порядку, встановленому Інструкцією № 348, і покладається на юриста або помічника директора.

2. Організація роботи з питань приймання, попереднього опрацювання та реєстрації звернень громадян

2.1. Усі звернення незалежно від способу її надходження, адресовані керівництву ТОВ «ЕВРАЗИЯ», підлягають обов'язковому розгляду.

2.2. Звернення може бути подане як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

Звернення може бути усним (викладеним громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку) чи письмовим, надісланим поштою або переданим громадянином особисто, чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до законодавства України (у тому числі під час особистого прийому). Письмове звернення повинно бути надісланим з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення) на офіційну електронну адресу: info@evrasia.in.ua або evrasiainua@gmail.com Звернення, які розміщені в особистих повідомленнях в мережі Інтернет розгляду не підлягають.

Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на визначену електронну адресу або дата заповнення електронної форми та її відправлення. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу у неробочий день та час, то датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

В 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. Підпис громадянина в електронному зверненні може бути від сканований, сфотографованим тощо.

2.3. Письмові (електронні) звернення громадян мають бути оформлені відповідно до вимог статті 5 Закону. У зверненні зазначаються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина та викладається суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове (електронне) звернення має бути надруковане або написане від руки розбірливо і чітко, підписане заявником (групою заявників) із зазначенням дати.

2.4. Усні звернення, які надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку без надання громадянами відомостей відповідно до вимог частини сьомої статті 5 Закону, вважаються анонімними.

Письмові звернення без зазначення місця проживання, не підписані автором (авторами), а також такі, зі змісту яких неможливо встановити авторство, визнаються анонімними.

2.5. Реєстрація звернень громадян здійснюється у журналі звернень громадян.

Під час реєстрації звернень громадян створюється запис у журналі звернень громадян, в якому шляхом заповнення відповідних реквізитів забезпечується ідентифікація конкретного документа, відображення процесу опрацювання відповідно до резолюції, здійснення контролю за дотриманням строків розгляду звернення. Кожному зверненню громадянина встановлюються відповідний реєстраційний індекс та дата реєстрації. Реєстраційний індекс звернень громадян може складатися із частин, які відокремлюються одна від одної тире або рисою. У разі потреби реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначками.

2.6. Реєстраційний індекс та дата реєстрації проставляються у вигляді реєстраційного штампа в нижньому правому куті або на іншому вільному від тексту місці першої сторінки документа, крім місця, призначеного для підшивання.

2.7. На вимогу особи, яка подала письмове звернення, на першому аркуші копії (другого примірника) звернення проставляється відбиток реєстраційного штампа і така копія (другий примірник) повертається громадянину.

3. Розгляд звернень громадян

3.1. Звернення та скарги, що надійшли від інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», розглядаються директором особисто.

Звернення громадян, які мають установлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

3.2. Не допускається розголошення одержаних із звернень громадян персональних даних без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, конфіденційної та іншої інформації, якщо це обмежує права й законні інтереси громадян. Не допускається з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються звернення.

3.5. Звернення, оформлене без дотримання вимог статті 5 Закону, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше, ніж через десять днів від дня надходження.

3.6. Повторні звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, а також скарги, подані з порушенням строків, передбачених статтею 17 Закону, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними, розгляду не підлягають.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймається директором, про що повідомляється особі, яка подала звернення. Якщо в повторному зверненні громадянин разом з питаннями, що вже розглядалися і на які була надана вичерпна відповідь або за якими прийняте відповідне рішення, звертається з іншими питаннями, новими фактами, то звернення не є повторним і розглядається в установленому законодавством порядку.

3.7. Анонімні звернення розгляду не підлягають.

3.8. За результатами розгляду колективного звернення відповідь надсилається тому громадянину, який у зверненні підписався першим або адресу якого вказано.

4. Строки розгляду звернень громадян

4.1. Строки розгляду звернень громадян обчислюються у календарних днях, починаючи з дня реєстрації таких звернень. Датою виконання звернення громадянина є дата реєстрації відповіді на нього.

4.2. Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівництвом встановлюється необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

4.3. Звернення, що підлягає поверненню відповідно до статті 5 Закону, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше, ніж через десять днів від дня його реєстрації.

4.4. Якщо питання, порушені у зверненні, не належать до компетенції ТОВ «ЕВРАЗИЯ» таке звернення відповідно до статті 7 Закону в строк не більше п'яти днів пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється заявникові. У разі, якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно в той самий строк повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

4.5. Повідомлення щодо прийняття рішення про припинення розгляду звернення відповідно до частини другої статті 8 Закону надсилається у строк, визначений статтею 20 Закону.

5. Організація особистого прийому громадян

5.1. Запис громадян на особистий прийом до директора ТОВ «ЕВРАЗИЯ» проводиться його помічником з понеділка по четвер з 10 год. 00 хв. до 13 год. 00 хв. та з 14 год. 00 хв. до 16 год. 00 хв., в п'ятницю з 10 год. 00 хв. до 13 год. 00 хв. та з 14 год. 00 хв. до 15 год. 45 хв., крім святкових, неробочих днів у приміщенні за адресою: м. Київ, вул. Велика Васильківська, 9/2, офіс 55. Попередній запис громадян на особистий прийом завершується за три дні до передбаченої графіком дати особистого прийому.

5.2. Громадянин може записатися на особистий прийом особисто або через представника, повноваження якого оформлені в установленому відповідно до чинного законодавства порядку. В інтересах малолітніх, неповнолітніх та недієздатних осіб на особистий прийом записуються їх законні представники.

Для запису на особистий прийом громадянин повинен пред'явити документ, що посвідчує його особу, а в разі представлення інтересів інших осіб – документи, що підтверджують відповідні повноваження.

5.3. Під час проведення попереднього запису у громадянина з'ясовується прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, зміст порушеного питання, до яких посадових осіб чи органів державної влади він звертався і яке було прийнято рішення за результатами розгляду цих звернень.

З метою підтримки оперативного зв'язку з громадянами, які виявили бажання записатися або записані на особистий прийом, своєчасного доведення до них необхідної інформації, за згодою цієї особи, може бути з'ясовано їх контактні номери телефонів.

Не допускається з'ясування про особу громадянина відомостей, що не стосуються його звернення.

5.4. Під час запису на особистий прийом громадянин (його представник) надає за особистим підписом письмовий виклад змісту питань, що порушуватимуться, та копії наявних рішень, прийнятих із цих питань, а також інші документи по суті порушуваних питань. При цьому кількість питань, порушених однією особою на одному прийомі обмежена до 5.

5.5. Якщо розв'язання питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції ТОВ «ЕВРАЗИЯ», йому надаються роз'яснення, до якого органу державної влади або місцевого самоврядування, підприємства, організації чи установи треба звернутися для його вирішення, при цьому

громадянину за можливістю надається допомога (вказується адреса, номер телефону тощо).

5.6. Запис на особистий прийом не проводиться у разі:

- звернення одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо це питання вирішено по суті, та/або звернення яких на день прийому знаходяться на розгляді в міській раді;

- звернення з питання оскарження рішення з порушенням терміну подання скарги, визначеного статтею 17 Закону України «Про звернення громадян»;

- звернення особи, визнаної судом недієздатною;

- відмови громадянина повідомляти інформацію, зазначену у п. 2.3 цього Порядку (Під час проведення попереднього запису у громадянина з'ясовується прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, зміст порушеного питання, до яких посадових осіб чи органів державної влади він звертався і яке було прийнято рішення за результатами розгляду цих);

- у випадках, коли заявник порушує питання, що не відноситься до повноважень ТОВ «ЕВРАЗИЯ».

5.7. Забороняється відмова громадянинові в записі на особистий прийом з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

5.8. Особистий прийом іноземних громадян та осіб без громадянства, які законно перебувають на території України, здійснюється на загальних підставах.

5.9. З метою оперативного та кваліфікованого розгляду звернень громадян, у разі необхідності, залучаються представники структурних підрозділів ТОВ «ЕВРАЗИЯ» або директора ресторанів, які входять у групу компаній ТОВ «ЕВРАЗИЯ».

5.10. За відсутності з поважних причин директора, який має проводити особистий прийом, його за можливістю може провести юрист ТОВ «ЕВРАЗИЯ», про що помічник директора ТОВ «ЕВРАЗИЯ» повідомляє громадянам, які прибули на особистий прийом.

У разі незгоди громадянина на особистий прийом іншою уповноваженою посадовою особою міської ради він має право подати письмове звернення, яке реєструється та опрацьовується відповідно до Закону України «Про звернення громадян», або записатися на наступний згідно з графіком особистий прийом.

5.11. Особистий прийом громадян, яким присвоєно звання Герой України, нагороджених орденом Героїв Небесної Сотні, громадян, яким присвоєно звання Герой Радянського Союзу та Герой Соціалістичної Праці,

інших осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, інвалідів війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», учасників бойових дій проводиться першочергово.

5.12. Регламент спілкування директора ТОВ «ЕВРАЗИЯ» з кожним громадянином – не більше 15 хвилин, при колективному зверненні декількох осіб – не більше 30 хвилин, про що повідомляється громадянину під час попередньої співбесіди та до початку прийому помічником директора ТОВ «ЕВРАЗИЯ».

5.13. Усі звернення громадян на особистому прийомі реєструються відповідно до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 р. № 348 (зі змінами).

5.14. У разі, якщо порушене громадянином питання вирішити на особистому прийомі неможливо через складність і необхідність додаткового вивчення, воно розглядається у тому самому порядку, що і письмове звернення.

5.15. Про результати розгляду звернення громадянинові повідомляється письмово або усно (за його бажанням) у терміни, передбачені законодавством.

6. Зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян

6.1. Формування справ та зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян здійснюється в порядку, встановленому Інструкцією № 348.

6.2. Схоронність справ та зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян здійснюються у помічника директора ТОВ «ЕВРАЗИЯ».