

ПОРЯДОК

організації та проведення особистого прийому громадян у ПрАТ «Львівобленерго»

1. Загальні положення

1.1. Цей Порядок визначає основні вимоги до організації і проведення особистого прийому громадян Головою Правління ПрАТ «Львівобленерго», Заступником Голови Правління, директорами за напрямками діяльності та керівниками структурних підрозділів Виконавчої Дирекції та Товариства.

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).

1.3. Діловодство за зверненнями громадян з питань особистого прийому ведеться секретарями канцелярії виконавчої дирекції, секретарями структурних підрозділів окремо від інших видів діловодства у порядку, встановленого Інструкцією №348.

2. Організація особистого прийому громадян

2.1. Особистий прийом громадян керівництвом Товариства здійснюється лише за попереднім записом у дні та години, визначені відповідним графіком, затвердженим регламентом роботи ПрАТ «Львівобленерго».

2.2. У разі відсутності Голови Правління, заступника Голови Правління, директора за напрямом діяльності, особистий прийом громадян здійснюють уповноважені ними працівники підпорядкованих структурних підрозділів.

2.3. Інформація про порядок і графік прийому громадян у ПрАТ «Львівобленерго» розміщується на офіційному веб-сайті та на спеціальних стендах у місцях, доступних для вільного огляду громадянами.

2.4. Прийом осіб з інвалідністю внаслідок війни, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, проводяться першочергово.

2.5. Запис громадян на прийом до Голови Правління проводиться в разі, якщо питання, порушене громадянином, не вирішено після особистого прийому керівником відповідного структурного підрозділу, прийому, що здійснюється директором за напрямом діяльності, чи заступником Голови Правління.

2.6. Запис громадян на прийом до директора за напрямом діяльності, заступника Голови Правління проводиться у разі, коли порушене громадянином питання залишилося не вирішеним по суті після прийому, що здійснюється структурним підрозділом Виконавчої Дирекції або Товариства.

2.7. Попередній запис на особистий прийом громадян до керівництва Товариства здійснюється секретарем відповідного керівника. Попередній запис може здійснюватися за номерами телефонів, інформація про які розміщується на офіційному веб-сайті ПрАТ «Львівобленерго» та на спеціальних стендах у місцях, доступних для вільного огляду громадянами.

2.8. Під час попереднього запису на особистий прийом громадянин надає таку інформацію: його прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, зміст порушеного питання, до яких посадових осіб він звертався і яке було прийнято рішення, після чого визначається структурний Товариства, до компетенції якого належить вирішення питання, порушеного громадянином.

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

2.10. Секретар канцелярії складає списки громадян, які записались на особистий прийом до керівництва Товариства, та подає матеріали, надані під час попереднього запису, для вивчення та опрацювання керівником, що здійснюватиме прийом, відповідно до його компетенції не пізніше ніж за шість робочих днів до прийому.

2.11. Структурні підрозділи Товариства надають секретарю відповідного керівника письмову інформаційну довідку про результати опрацювання наданих матеріалів за зверненнями громадян, а також, у разі необхідності, інформацію щодо кандидатури працівника цього структурного підрозділу, що прийматиме участь в особистому прийомі.

2.12. За два робочих дні до прийому секретар надає списки громадян, які записались на особистий прийом, директору за напрямом діяльності, Заступнику Голови Правління, Голові Правління, які здійснюватимуть особистий прийом.

2.13. У записі на особистий прийом громадян може бути відмовлено з таких підстав:

2.13.1. Громадянин вже був на прийомі у Голови Правління та повторно звертається з тим же питанням, що було вирішено по суті.

2.13.2. Звернення неповнолітньої особи та особи, визнаної судом недієздатною (за винятком випадків, коли від імені особи діє законний представник, повноваження якого оформлені в порядку, встановленому чинним законодавством).

2.13.3. Питання, з яким громадянин бажає записатись на особистий прийом, не належить до компетенції ПрАТ «Львівобленерго».

Про відмову в записі на особистий прийом громадян та причини відмови громадянинові надаються відповідні роз'яснення.

2.14. Забороняється відмова громадянинові в особистому прийомі та записі на особистий прийом з підстав ознак раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного, національного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, мовних або інших ознак.

2.15. Під час особистого прийому громадянин повинен пред'явити документ, що підтверджує громадянство України, посвідчує особу чи її спеціальний статус або військовий квиток (для військовослужбовців, військовозобов'язаних, резервістів), або видане органом Пенсійного фонду України пенсійне посвідчення (далі - документи, що посвідчують особу), а в разі представлення інтересів інших громадян — також належним чином оформлені документи, що підтверджують відповідні повноваження на здійснення представництва.

2.16. У прийомі громадян можуть брати участь їх законні представники та/або брат, сестра, дідусь, бабуся та/або представники, повноваження яких оформлені в установленому законодавством порядку.

2.17. Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому громадян не допускається.

2.18. Аудіозапис, фотографування та відеозйомка під час особистого прийому громадян можуть здійснюватися лише з дозволу посадової особи Товариства, яка веде прийом, та самого громадянина, прийом якого здійснюється.

Аудіозапис, фотографування та відеозйомка представниками засобів масової інформації під час особистого прийому громадян може здійснюватися виключно за попередньою акредитацією, порядок якої визначено статтею 26 Закону України «Про інформацію».

2.19. Посадова особа, яка проводить особистий прийом громадян, розглядає питання по суті, надає обґрунтоване роз'яснення відповідно до чинного законодавства та вживає заходів щодо усунення порушень (за їх наявності).

2.20. Якщо вирішити порушене громадянином питання безпосередньо під час особистого прийому громадян неможливо, воно розглядається у тому самому порядку, що й письмове звернення. Про результати такого розгляду громадянинові за його бажанням надається усна або письмова відповідь.

2.21. Для забезпечення кваліфікованого роз'яснення питань, поставлених на особистому прийомі громадян, посадова особа Товариства може залучати до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів або одержувати від них необхідну інформацію.

2.22. Питання, з якими звертаються громадяни, вирішуються за можливості безпосередньо на особистому прийомі. Посадова особа Товариства, яка проводить особистий прийом громадян, керується нормативно-правовими актами і в межах своєї компетенції має право прийняти одне з таких рішень:

2.22.1. Задовольнити прохання чи вимогу й повідомити громадянина про порядок і строк виконання прийнятого рішення.

2.22.2. Відмовити в задоволенні прохання чи вимоги, повідомивши громадянина про мотиви відмови.

2.22.3. Прийняти письмове звернення (коли питання потребують додаткового вивчення і перевірки) і пояснити громадянинові причини неможливості розв'язання питань під час особистого прийому громадян, а також про порядок і строк розгляду його звернення;

2.22.4. Якщо розв'язання питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції ПрАТ «Львівобленрго», то посадова особа Товариства, яка проводить особистий прийом громадян, пояснює йому, до якого державного органу або органу місцевого самоврядування треба звернутися за його вирішенням, і по можливості надає в цьому допомогу (повідомляє місцезнаходження, номер телефону тощо).

2.23. Інформація про прийняте під час особистого прийому рішення вноситься секретарем до журналу обліку особистого прийому громадян та в разі необхідності доводиться до відома структурного підрозділу Товариства, до компетенції якого відноситься зазначене питання.

2.24. За умови прийняття остаточного рішення за зверненням у журналі обліку особистого прийому громадян робиться відповідна відмітка, а всі матеріали щодо проведення особистого прийому формуються у справу та у кінці року передаються до канцелярії Виконавчої дирекції або зберігаються у структурних підрозділах Товариства.

2.25 Відповідь на звернення, що подано під час особистого прийому громадян керівництвом Товариства, надається за підписом посадової особи, яка здійснювала цей прийом, а у разі її відсутності – посадової особи, яка виконує її обов'язки.

2.26. Письмові та усні звернення (пропозиції, заяви і скарги), подані під час особистого прийому громадян, передаються до канцелярії відповідно до Інструкції № 348.

2.27. На першому аркуші звернення, поданого на особистому прийомі, та на першому аркуші копії цього звернення проставляється відмітка про прийняття на особистому прийомі.

2.28. Облік особистого прийому громадян та контроль за дотриманням строків розгляду звернень, прийнятих під час особистого прийому, здійснюються помічником Голови Правління.