

1 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Цей порядок відповідно до ст. 22 Закону України «Про звернення громадян» визначає основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян генеральним директором КП «Водоканал» (далі – Підприємство).

1.1 Область застосування

Вимоги даного Порядку розповсюджуються на структурні підрозділи Підприємства, діяльність яких пов'язана з роботою із зверненнями громадян.

1.2 Нормативні посилання

У даному Порядку містяться посилання на нормативні документи. На час публікації вказані видання були такими, що діють. Необхідно застосовувати останні видання нормативних документів, вказаних нижче:

- Конституція України
- Закон України «Про звернення громадян»
- Указ Президента України «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування»
- Постанова Кабінету Міністрів України «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».

1.3 Терміни і визначення понять. Позначення і скорочення

У цьому Порядку визначені наступні терміни і скорочення:

Підприємство – Комунальне підприємство «Водоканал» м. Запоріжжя.

Під **зверненнями громадян** слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

2 ПРОЦЕС ОРГАНІЗАЦІЇ, ПРОВЕДЕННЯ, ОБЛІКУ ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ ГРОМАДЯН

Особистий прийом громадян з питань, що належать до компетенції Підприємства, проводиться генеральним директором КП «Водоканал» згідно затвердженого графіку (1-й та 3-й вівторок кожного місяця з 14⁰⁰ до 15⁰⁰).

Запис на особистий прийом проводиться помічником генерального директора у робочі дні протягом робочого часу (з понеділка по четвер з 8:00 до 17:00, з понеділка по четвер з 8:00 до 15:45, обідня перерва з 12:00 до 12:45) за телефоном 222 24 01.

Облік особистого прийому громадян здійснюється референтом у відповідному журналі.

З метою з'ясування суті питання під час попереднього запису на прийом встановлюється особа (прізвище, ім'я, по батькові) заявника, адреса проживання, зміст питання. Зазначені дані вносяться в журнал обліку особистого прийому громадян.

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

Після з'ясування всієї необхідної інформації особі, що виявила бажання записатися на особистий прийом, повідомляється в усній формі дата та час проведення прийому.

У разі, якщо порушене питання вирішити на особистому прийомі неможливо через складність і необхідність додаткового вивчення, приймається письмова заява громадянина, яка розглядається у встановленому законодавством порядку.

Про результати вирішення питань громадянину повідомляється письмово або усно (за бажанням громадянина).

Канцелярія забезпечує направлення звернень, поданих на особистому прийомі, безпосередньо керівникам структурних підрозділів, до повноважень яких належить вирішення проблеми і прийняття в зв'язку з цим відповідних рішень.

Відповідальність за своєчасний та якісний розгляд звернень, надання відповіді заявнику несуть керівники структурних підрозділів, яким доручено розгляд звернень.

3 УПРАВЛІННЯ ЗАПИСАМИ

При виконанні даного Порядку створюються наступні записи: -
форма журналу обліку особистого прийому громадян.

4 ЗБЕРІГАННЯ І АРХІВАЦІЯ

Контрольний екземпляр цього Порядку під час терміну дії зберігається в канцелярії. Після анулювання контрольний екземпляр може бути переданий в архів або залишений на зберігання в Канцелярії на строк до 3 років.

5 АКТУАЛІЗАЦІЯ

Рішення про зміну документа ухвалює завідувач канцелярією на підставі пропозицій інших підрозділів, результатів застосування документа на Підприємстві, аналізу зареєстрованих і усунених невідповідностей, а також рекомендацій внутрішніх і зовнішніх аудитів.

Порядок внесення змін в документ визначений вимогами «Порядку управління внутрішньою нормативною документацією» Підприємства.