

1 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1.Цей Порядок розроблено відповідно до Закону України “Про звернення громадян” та установлює єдиний порядок прийому, реєстрації, розгляду письмових звернень громадян, а також визначає порядок контролю за розглядом звернень, виконанням доручень, дотриманням термінів розгляду та наданням відповідей заявникам.

1.2.Відповідно до ст. 5 Закону України «Про звернення громадян» у зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику має бути надіслано відповідь або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніш як через десять днів від дня його надходження.

1.3. Відповідно до ст. 7 Закону України «Про звернення громадян» забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

1.4. Письмові звернення можуть бути:

- | | |
|---------------|---|
| індивідуальні | - звернення, які подані окремою особою; |
| колективні | - звернення, подані групою осіб; |
| анонімні | - письмові звернення без зазначення місця проживання, не підписані автором (авторами), а також такі, по яким не можливо встановити авторство; |
| повторні | - викладені в письмовій формі пропозиції, заяви, скарги громадян (або групи осіб) виключно по тим питанням, які вже були викладені у попередніх зверненнях і які розглянуті по суті, при цьому відсутні нові дані або факти, які потребують додаткового вирішення;
- якщо у зверненні оскаржуються рішення, прийняті при попередньому розгляді звернення;
- якщо у зверненні повідомляється про несвоєчасний розгляд питань, коли термін розгляду порушено і заявник не отримав відповіді;
- не вирішені по суті чи не в повному обсязі питання, підняті у попередньому зверненні; |
| дублетні | - це пропозиції, заяви, скарги одного й того ж громадянина (або однієї й тієї ж групи осіб) з одного і того ж питання, які направлені різними адресатам та які надійшли на розгляд від державних органів вищого рівня або інших установ, організацій. Дублетні звернення до групи повторних звернень не відносяться |

1.5 Опрацювання письмових звернень, які надійшли до КП «Водоканал» (далі – Підприємство) здійснює канцелярія, яка несе відповідальність за організацію діловодства та додержання вимог цього Порядку на Підприємстві.

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.

Письмові звернення - це викладені в письмовій формі пропозиції, заяви, скарги, які направлені поштою або передані громадянином особисто чи через уповноважену особу, якщо ці повноваження оформлені згідно чинного законодавства.

2 ПРОЦЕС ПРИЙОМУ, ПЕРВИННОГО РОЗГЛЯДУ ТА РЕЄСТРАЦІЇ ПИСЬМОВИХ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

2.1. Письмові звернення в електронній формі направляються на спеціально визначену адресу електронної пошти Підприємства для відправлення письмових звернень громадян у електронній формі: info@vodokanal.zp.ua.

Звернення приймаються канцелярією у робочі дні протягом робочого часу (з понеділка по четвер – з 8:00 до 17:00, у п'ятницю – з 8:00 до 15:45, обідня перерва з 12:00 до 12:45).

2.2. Звернення, що надійшли до Підприємства, реєструються у канцелярії та передаються на розгляд генеральному директору та його заступникам.

При реєстрації звернень на першому аркуші звернення проставляється відповідний штамп з зазначенням дати та вхідного номеру відповідного звернення.

У разі особистого подання письмового звернення до Підприємства, на вимогу громадянина, на першому аркуші копії звернення, яку він залишає собі, проставляється відповідний штамп, дата надходження та вхідний номер звернення. Вказаний документ з позначкою «КОПІЯ» повертається громадянину.

Письмові звернення, що надійшли в електронній формі, роздруковуються та реєструються як письмові звернення. На першому місці в реєстраційному номері звернення робиться позначка «Ел».

Перед реєстрацією листи перевіряються на повторність, а потім реєструються у відповідному журналі. Якщо звернення надійшло через органи вищого рівня, в журналі ставиться номер і дата цього супровідного листа та адресат.

Реєстраційний індекс звернення складається з початкової літери прізвища заявника

та порядкового номера пропозиції, заяви, скарги, наприклад, Д-401. Реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначеннями, що забезпечують систематизацію, пошук, аналіз і зберігання пропозицій, заяв і скарг. Якщо звернення надійшло повторно, то в журналі ставиться відповідний запис “ПОВТОРНО” або позначка буквою (“П”).

2.3. Канцелярія здійснює попередній розгляд звернень, для чого:

- перевіряє їх на відповідність вимогам статті 5 Закону України “Про звернення громадян” (п 1.2. цього Порядку).
- якщо звернення визначено повторним, то до звернення додається особова справа заявника з попередніми зверненнями та листуванням по ньому.

2.4. Листи Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни, контрольні звернення, які надійшли через органи вищого рівня попередньому розгляду підлягають першочергово.

2.5. Звернення, оформлене без дотримання вимог ст. 5 Закону України „Про звернення громадян” (тобто в ньому не вказані прізвище, ім'я, по батькові або адреса, немає підпису автора або відсутня дата, не викладено суть порушеного питання) повертається авторові з відповідними роз'ясненнями в термін не пізніше десяти днів від дня його надходження. Копія такого звернення залишається у провадженні канцелярії.

3 ПРОЦЕС РОЗГЛЯДУ ПИСЬМОВИХ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

3.1. Звернення жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України розглядаються генеральним директором Підприємства особисто.

У разі відсутності генерального директора Підприємства, звернення розглядаються іншим керівником, який виконує його функції згідно із взаємозамінністю повноважень.

3.2. Генеральний директор Підприємства або особа, яка виконує його обов'язки у триденний термін розглядають письмові звернення та дають відповідні доручення з вирішення порушених питань.

3.3. Відповідно до резолюцій керівництва Підприємства канцелярія забезпечує направлення звернень відповідальним виконавцям.

3.4. Звернення, в яких порушені питання, що не входять до компетенції Підприємства, пересилаються за належністю в термін, що не перевищує 5 днів з моменту реєстрації, про що повідомляється автору звернення.

3.5. За результатами розгляду звернення складається мотивована відповідь, яка має містити в собі об'єктивний аналіз усіх зібраних матеріалів.

3.6. Відповідальність за своєчасний та якісний розгляд звернень, надання письмової відповіді заявнику несуть керівники структурних підрозділів, яким доручено розгляд звернень. На письмове звернення заявнику обов'язково надається письмова відповідь.

3.7. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення громадян (якщо звернення підписали двоє та більше громадян) направляється тому громадянину, який у зверненні підписався першим або адреса якого вказана.

3.8. За бажанням заявника письмова відповідь направляється в електронній формі на адресу електронної пошти заявника. Для відправлення в електронній формі письмова відповідь має бути відсканована із зазначенням вихідного реєстраційного номера та за підписом відповідної посадової особи.

Відповідь на письмове звернення, яке подане в електронній формі, надається з урахуванням вимог Закону України «Про захист персональних даних».

4 ПРОЦЕС КОНТРОЛЮ ЗА ДОТРИМАННЯМ ТЕРМІНІВ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

4.1. Канцелярія здійснює контроль за дотриманням термінів розгляду звернень, у разі необхідності інформує про порушення термінів розгляду керівників структурних підрозділів Підприємства.

4.2. Обов'язковому контролю за вирішенням питань громадян підлягають:

- листи, про наслідки розгляду яких просять повідомити органи вищого рівня;
- звернення інвалідів Великої Вітчизняної війни і Радянської Армії та інвалідів праці, учасників Великої Вітчизняної війни, ветеранів праці, багатодітних матерів, громадян, які потерпіли внаслідок Чорнобильської катастрофи;
- повторні і колективні звернення;
- листи, в резолюції до яких указані конкретні завдання та терміни.

4.3. Терміни розгляду звернень встановлюються на підставі ст. 20 Закону “Про звернення громадян”:

- невідкладно або не більше 15 календарних днів, якщо вирішення питання не потребують додаткового вивчення;
- в інших випадках - не більше одного місяця (30 днів) від дня їх надходження.

4.4. Канцелярія отримує у встановлений термін від виконавців інформацію щодо розгляду та вирішення питань і копії відповідей заявникам, здійснюють необхідні відмітки про результати та термін розгляду.

4.5. Звернення, на які даються проміжні відповіді та інформація, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення порушених у зверненні питань.

4.6. Після закінчення розгляду звернення та зняття його з контролю сформована в установленому порядку справа зберігається у канцелярії. У разі появи додаткових документів вони підшиваються до цієї справи. Забороняється зберігання справ у виконавців.

4.7. Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами складає 5 років. Після закінчення п'ятирічного терміну зберігання документи за пропозиціями, заявами і скаргами знищуються у порядку, встановленому чинним законодавством.

5 УПРАВЛІННЯ ЗАПИСАМИ

При виконанні даного Порядку створюються наступні записи:

- форма журналу обліку пропозицій, заяв та скарг громадян.

6 ЗБЕРІГАННЯ І АРХІВАЦІЯ

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

7 АКТУАЛІЗАЦІЯ

Рішення про зміну документа ухвалює завідувач канцелярією на підставі пропозицій керівників структурних 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.