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 У письмовому 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.

1.3 Звернення оформлене без дотримання вимог, зазначених у п. 1.3. цього Порядку, відповідно до ст. 7 Закону України «Про звернення громадян» повертається заявнику з відповідними роз’ясненнями не пізніш як через десять днів від дня його надходження. Забороняється відмова в прийняті 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 групою осіб) виключно по тим питанням, які вже буливикладені у попередніх зверненнях і які розглянуті по суті, прицьому 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;
Дуплетні	-	це пропозиції, заяви, скарги одного й того ж громадянина (абооднієї і тієї же групи осіб) з одного і того ж питання, які направлені різним адресатам та які надійшли на розгляд від державних органів вищого рівня або інших

установ, організацій, дуплетні звернення до групи повторних звернень не відносяться

1.5 Опрацювання письмових звернень, які надійшли Підприємства здійснює завідувач канцелярії, який несе відповідальність за організацію діловодства та додержання вимог цього Порядку на Підприємстві.

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 РЕЄСТРАЦІЯ ПИСЬМОВИХ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

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

Звернення, які надійшли електронною поштою, оформляються і реєструються як запити, що надійшли поштою.

2.1. Звернення, що надійшли до Підприємства, реєструються у канцелярії в день надходження та передаються на розгляд генеральному директору та його заступникам. Відповідальність за роботу із зверненнями громадян покладається на завідувача канцелярією.

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 особисто.

3.2. Перший заступник, заступники генерального директора Підприємства 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 перевищу 5 днів з моменту реєстрації, про що повідомляється автору звернення.

3.5. 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.