



МІНІСТЕРСТВО ЕНЕРГЕТИКИ ТА ВУГІЛЬНОЇ ПРОМИСЛОВОСТІ УКРАЇНИ  
АКЦІОНЕРНА КОМПАНІЯ «ХАРКІВОБЛЕНЕРГО»

## НАКАЗ

“08” 02 2018

м. Харків

№ 160

Про уведення в дію “Положення щодо порядку організації та проведення прийому громадян з особистих питань в АК “Харківобленерго” (далі Положення)

Відповідно до статті 22 “Особистий прийом громадян” Закону України “Про звернення громадян” та з метою визначення основних вимог до проведення особистого прийому громадян керівниками компанії

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити та увести в дію Положення, що додається.
2. Начальнику управління інформаційної політики та роботи з побутовими споживачами Скічку В.В. оприлюднити Положення на веб-сайті компанії.
3. Начальникам відділу діловодства та контролю Сахно В.О., районів електричних мереж, високовольтних районів електричних мереж та районних відділень енергозбуту:
  - 3.1. Ознайомити з Положенням осіб, що відповідальні за підготовку та ведення особистого прийому громадян.
  - 3.2. Здійснювати облік громадян, що перебували на особистому прийомі, та забезпечувати контроль дотримання строків розгляду їх звернень.
4. Наказ від 09.12.2016 № 1398 “Про уведення в дію “Положення щодо порядку організації та проведення прийому громадян з особистих питань в АК “Харківобленерго” вважати таким, що втратив чинність.
5. Контроль за виконанням наказу залишаю за собою.

В.о. голови правління

В.Г. Яворський

Розсилання: директорам за напрямками, ВДІК, РЕМ, РВЕ, ВРЕМ, СО, СЕБ, ВПЗ.

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ АК "Харківобленерго"  
08.02.2018 № 160

Положення  
щодо порядку організації та проведення прийому громадян  
з особистих питань в АК "Харківобленерго"  
(далі Положення)

1. Це Положення визначає особливості проведення організаційних заходів щодо підготовки та проведення особистого прийому громадян та розгляду їх звернень керівниками компанії.
2. Особистий прийом громадян керівниками компанії, а саме: головою правління, заступником голови правління з економіки та інвестицій, директором по кадрах та соціальних питаннях, директором з захисту активів, директором "Харківенергозбуту", виконавчим директором, технічним директором та заступником технічного директора — директором Харківських міських електричних мереж (далі — директори за напрямками); начальниками, заступниками начальників та головними інженерами районів електричних мереж, високовольтних районів електричних мереж, районних відділень енергозбуту, проводиться згідно з затвердженими графіками та з питань, вирішення яких належить до їх повноважень.
3. Керівники компанії зобов'язані забезпечувати кваліфікований, неупереджений, об'єктивний і своєчасний розгляд звернень громадян, отриманих під час їх особистого прийому, з метою оперативного розв'язання порушених у них питань, задоволення законних вимог громадян, запобігання порушенням прав громадян, повною мірою реалізуючи визначені законодавством України вимоги.
4. Керівники компанії під час розгляду звернень громадян зобов'язані уважно вивчати їх, у разі потреби організувати перевірку викладених у зверненнях фактів, вживати інших заходів для об'єктивного вирішення порушених питань, з'ясовувати та приймати рішення про усунення причин і умов, які спонукають авторів скаржитися, а також у разі виявлення порушень, допущених працівниками компанії, в межах компетенції вживати заходів для усунення причин і умов, які сприяли вчиненню порушень.
5. Інформація про порядок особистого прийому громадян у компанії та графік прийому розміщується на веб-сайті компанії, інформаційних стендах, які розташовані в адміністративних будівлях компанії у доступних для громадян місцях.
6. Особистий прийом громадян головою правління, його заступником та директорами за напрямками проводиться за попереднім записом. Запис на особистий прийом робиться тільки у разі, якщо вирішення зазначеного питання належить до функцій компанії.
7. Запис громадян на прийом до голови правління проводиться в разі, якщо питання, порушене громадянином, не вирішене після особистого прийому у заступника або директорів за напрямками, до компетенції яких належить його вирішення.
8. Запис громадян на особистий прийом до голови правління, його заступника та директорів за напрямками здійснюється відповідальною особою, що зазна-

чена в графіку прийому, та закінчується не пізніше ніж за 2 дні до дня прийому.

9. Громадяни мають змогу записуватися на прийом до голови правління, його заступника та директорів за напрямками за допомогою подання заявки на запис в електронному вигляді на сайті компанії [www.oblenergo.kharkov.ua](http://www.oblenergo.kharkov.ua) у розділі “Керівництво-Особистий прийом”.

10. Під час запису громадян на особистий прийом відповідальною особою проводиться співбесіда, за результатами якої:

- з'ясовується прізвище, ім'я та по батькові громадянина, місце проживання, соціальний статус, зміст питання, до кого з керівництва компанії заявник звертався та яке рішення прийняте з цього питання;
- надається допомога щодо розгляду порушених питань у випадку, коли громадянин вперше звертається до компанії;
- повідомляється про дату, час і місце особистого прийому, необхідність наявності документів, що посвідчують особу, порядок здійснення доступу до приміщень компанії;
- повідомляється громадянину про заборону здійснення аудіо-, відео-, фотозйомки без згоди керівників компанії, які здійснюють особистий прийом.

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

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

- повторне звернення одного й того ж громадянина з питання, що вже надавалося ним до компанії для розгляду та опрацювання та було вирішено по суті;
- звернення особи, визнаної судом недієздатною (за винятком випадків, коли від імені особи діє офіційно призначений представник, повноваження якого оформлені в порядку, встановленому чинним законодавством);
- письмове звернення громадян оформлене не у відповідності до вимог статті 5 Закону України “Про звернення громадян” (не зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, не викладено суть питання, не підписане заявником (групою заявників) із зазначенням дати).

Повторний прийом громадянина з питання, яке вже розглядалося керівниками компанії, проводиться у разі, якщо питання, порушене в першому зверненні, не було вирішене по суті.

12. Відповідальна особа організовує:

- складання списку громадян, які бажають потрапити на особистий прийом;
- повідомлення громадян про день і час прийому за телефоном або письмово;
- запрошення взяти участь в особистому прийомі відповідних фахівців компанії;
- отримання від підрозділів та виконавців за попереднім запитом необхідної добірки матеріалів з питань, що будуть розглядатися на особистому прийомі.

13. Першочергово здійснюється прийом таких категорій громадян:

- жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня»;
- інвалідів Великої Вітчизняної війни;
- Героїв Соціалістичної Праці;
- Героїв Радянського Союзу;
- Героїв України.

Особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

14. Перед початком особистого прийому громадянин повинен пред'явити документ, що посвідчує його особу.

15. Під час проведення особистого прийому громадян можуть бути присутні їх представники, повноваження яких оформлені в установленому порядку, та особи, які перебувають у родинних відносинах з цим громадянином. Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому громадян не допускається.

16. Забороняється під час особистого прийому здійснення аудіо-, відео-, фотозйомки громадянином без згоди керівників компанії з обов'язковим попередженням про таке застереження та залишенням права на припинення прийому громадянина, що порушує таке застереження.

17. Якщо вирішити порушене питання безпосередньо під час особистого прийому неможливо, воно розглядається в тому ж порядку, що й письмове звернення. Рішення, прийняті за результатами розгляду звернень громадян, мають бути мотивованими, відповідати вимогам законодавства України. Про результати такого розгляду громадянинові на його бажання надається усна або письмова відповідь.

Відповідь на звернення, що подане під час особистого прийому, надається за підписом керівника компанії, який здійснював прийом, а у разі його відсутності - керівника, що офіційно виконує його обов'язки.

18. Громадяни мають право ознайомлюватися з матеріалами перевірки викладених у зверненнях фактів.

19. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводяться до відома громадян у письмовій формі з посиланням на законодавство України і викладенням мотивів відмови.

20. Особистий прийом громадян начальниками, заступниками начальників та головними інженерами районів електричних мереж, високовольтних районів електричних мереж, районних відділень енергозбуту здійснюється згідно з графіком без попереднього запису в порядку черговості громадян, які прийшли на прийом.

Директор по кадрах та  
соціальних питаннях



Т.М. Максименко