

ЗАТВЕРДЖЕНО
Дирекція АТ «Харківобленерго»
Протокол засідання
20.08.2018 № 21
(відповідно до рішення
Наглядової ради від 17.08.2018
протокол № 14/2018)

**Положення
щодо порядку організації та проведення прийому громадян
з особистих питань в АТ «Харківобленерго»**

1. Це Положення визначає особливості проведення організаційних заходів щодо підготовки та проведення особистого прийому громадян та розгляду їх звернень керівниками товариства.
2. Особистий прийом громадян керівниками товариства, а саме: генеральним директором, заступником генерального директора з економіки та інвестицій, заступником генерального директора з технічних питань, директором з правових питань, директором з персоналу, директором з захисту активів, директором з охорони праці, директором з перспективного розвитку та інвестицій, директором з інформаційних технологій та зв'язку, комерційним директором, виконавчим директором, технічним директором та заступником технічного директора — директором Харківських міських електричних мереж (далі — директори за напрямками); головним бухгалтером, начальниками, заступниками начальників та головними інженерами районних відділень АТ «Харківобленерго» м. Харкова та Харківської області, високовольтних районів електричних мереж, проводиться згідно з затвердженими графіками та з питань, вирішення яких належить до їх повноважень.
3. Керівники товариства 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 товариства 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 товариства, у межах компетенції вживати заходів для усунення причин і умов, які сприяли вчиненню порушень.

5. Інформація про порядок особистого прийому громадян у товаристві та графік прийому розміщується на веб-сайті товариства, інформаційних стендах, які розташовані в адміністративних будівлях товариства у доступних для громадян місцях.

6. Особистий прийом громадян генеральним директором, його заступниками та директорами за напрямками проводиться за попереднім записом. Запис на особистий прийом робиться тільки у разі, якщо вирішення зазначеного питання належить до функцій товариства.

7. Запис громадян на прийом до генерального директора проводиться в разі, якщо питання, порушене громадянином, не вирішене після особистого прийому у заступників або директорів за напрямками, до компетенції яких належить його вирішення.

8. Запис громадян на особистий прийом до генерального директора, його заступників та директорів за напрямками здійснюється відповідальною особою, що зазначена в графіку прийому, та закінчується не пізніше ніж за 2 дні до дня прийому.

9. Громадяни мають змогу записуватися на прийом до генерального директора, його заступників та директорів за напрямками за допомогою подання заявки на запис в електронному вигляді на сайті товариства 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 товариства заявник звертався та яке рішення прийняте з цього питання;
- надається допомога щодо розгляду порушених питань у випадку, коли громадянин вперше звертається до товариства;
- повідомляється про дату, час і місце особистого прийому, необхідність наявності документів, що посвідчують особу, порядок здійснення доступу до приміщень товариства;
- повідомляється громадянину про заборону здійснення аудіо-, відео-, фотозйомки без згоди керівників товариства, 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 товариства для розгляду та опрацювання та було вирішене 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 товариства, 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 товариства;
- 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 товариства з обов'язковим попередженням про таке застереження та залишення 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 товариства, який здійснював прийом, а в 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 районних відділень АТ "Харківобленерго" м. Харкова та Харківської області, високовольтних районів електричних мереж здійснюється згідно з графіком без попереднього запису в порядку черговості громадян, які прийшли на прийом.

Директор з персоналу

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Ю.В. Горчак', written in a cursive style.

Ю.В. Горчак