

ЗАТВЕРДЖЕНО

наказом Харківської міської філії
ТОВ «Газорозподільні мережі України»
№ ХмФ/100/40- від 23.01.2024

ПОРЯДОК організації роботи з підготовки та проведення особистого прийому громадян у Харківській міській філії ТОВ «Газорозподільні мережі України»

I. Загальні положення

1.1 Особистий прийом громадян здійснюється відповідно до вимог ст. 40 Конституції України, ст. 22 Закону України «Про звернення громадян» та інших нормативно-правових актів.

Особистий прийом громадян проводиться директором, керівниками структурних підрозділів Філії з питань, що належать до їх компетенції.

1.2 Організація особистого прийому громадян керівним складом Філії забезпечується помічником керівника підприємства спільно з фахівцями із роботи зі зверненнями громадян.

1.3 Інформація про порядок особистого прийому громадян керівним складом Філії розміщується на вебсайті.

II. Запис громадян на особистий прийом

2.1 Прийом громадян директором та керівним складом Філії здійснюється за попереднім записом та з питань, які віднесені до компетенції оператора Газорозподільних мереж.

2.2 Попередній запис на прийом до директора та керівного складу Філії здійснюється помічником керівника підприємства не пізніше ніж за чотирнадцять днів до дня особистого прийому на підставі письмового звернення громадянина чи за номером телефону: (057) 763 07 10 щодня, крім вихідних та святкових днів, згідно з графіком виходу на роботу, затвердженого директором Філії.

Запис громадян на прийом до директора Філії проводиться у разі, якщо питання, порушене громадянином, не вирішено після звернення до Центру обслуговування клієнтів та після особистого прийому керівниками структурних підрозділів Філії за напрямками діяльності.

Запис на прийом громадян, яким присвоєно звання Герой України, нагороджених орденом Героїв Небесної Сотні, громадян, яким присвоєно звання Герой Радянського Союзу та Герой Соціалістичної Праці, інших осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», учасників бойових дій проводиться першочергово.

2.3 Попередній запис на особистий прийом здійснюється з метою підготовки матеріалів стосовно викладених у зверненнях фактів, що повинно забезпечити вирішення по суті питань, з якими звернулись громадяни, безпосередньо під час проведення особистих прийомів керівним складом Філії.

В цих випадках, з метою з'ясування суті питань, визначення керівного складу до компетенції яких належить вирішення зазначеного питання, помічник керівника проводить попередню бесіду із заявниками, фіксує прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання (а для внутрішньо переміщених осіб – адресу, за якою особі може бути вручена офіційна кореспонденція), номери контактних телефонів громадянина, який записується на прийом, чи відомості щодо інших засобів зв'язку з ним, встановлюючи, до яких посадових осіб раніше звертався споживач природного газу та яке було прийняте рішення.

2.4 Повторний запис на прийом до директора та керівного складу Філії з питання, яке вже розглядалося, проводиться у разі, коли питання, порушене у першому обґрунтованому зверненні, не було вирішено по суті.

2.5 Запис на особистий прийом не проводиться у разі звернення одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо це питання вирішено по суті.

III. Підготовка особистого прийому громадян

3.1 Для підготовки особистого прийому громадян директором та керівництвом Філії помічник керівника підприємства разом з фахівцями із роботи зі зверненнями громадян здійснюють наступні заходи:

3.1.1 Складають списки питань громадян на особистий прийом.

3.1.2 Визначають підрозділи Філії, які повинні надати інформацію та керівників цих підрозділів, які запрошуються на особистий прийом.

3.1.3 Списки питань щодо яких звертаються громадяни на особистий прийом передають у відповідні підрозділи для вивчення по суті порушених заявником питань, вжиття заходів та підготовки інформації з пропозиціями щодо їх вирішення.

3.1.4 Готують комплект документів на особистий прийом не пізніше ніж за два робочих дні до дати прийому.

3.1.5 Не пізніше ніж за 2 робочих дні до особистого прийому доводять остаточну інформацію до запрошених на прийом про день та час їх прибуття на особистий прийом.

3.1.6 Залучають керівників структурних підрозділів, присутність яких є необхідною для розгляду конкретного питання на особистому прийомі.

3.2. Керівники структурних підрозділів Філії забезпечують своєчасну та якісну підготовку матеріалів до особистого прийому:

3.2.1 Здійснюють контроль за своєчасною та якісною підготовкою безпосередніми виконавцями інформації та пропозицій щодо вирішення порушених питань.

3.2.2 Забезпечують своєчасне подання інформації помічнику керівника підприємства чи фахівцям із роботи зі зверненнями громадян Філії.

3.3. Керівники структурних підрозділів Філії:

3.3.1 В день отримання списку питань громадян, що записані на особистий прийом до директора Філії доручають керівникам підлеглих підрозділів здійснити перевірку викладених у зверненнях фактів (у разі необхідності з комісійним виїздом на місце та залученням фотографій, ілюстрованих та архівних матеріалів з цих питань), підготувати інформацію та пропозиції щодо можливості вирішення по суті порушених питань заявників для доповіді.

3.3.2 За наявності об'єктивних підстав забезпечують, в межах повноважень, вирішення обґрунтованих питань громадян до проведення особистих прийомів директора Філії. Про вирішені питання, до проведення особистого прийому повідомляють помічника керівника підприємства Філії

3.3.3 У разі необхідності, для вирішення проблемних питань, перевіряють стан справ особисто з виїздом на місце.

3.3.4 Під час проведення особистого прийому громадян директором Філії надають пропозиції щодо порядку вирішення по суті питань заявників.

3.3.5 Несуть персональну відповідальність за своєчасну та якісну підготовку матеріалів до проведення особистих прийомів директора Філії. Інформації, отриманої з наданих матеріалів, повинно бути достатньо для вирішення по суті питань, з якими звернулись громадяни, під час проведення особистих прийомів директора Філії.

IV. Здійснення особистого прийому

4.1 Особистий прийом громадян директором та керівним складом Філії проводиться згідно з попереднім записом за адресою: м. Харків, вул. Москалівська 57/59, у приміщенні адміністративної будівлі на першому поверсі у відділі навчання та розвитку персоналу.

Жінки, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», інваліди Великої Вітчизняної війни, Герої Соціалістичної Праці, Герої Радянського Союзу, Герої України приймаються першочергово.

Для участі в особистому прийомі директором та керівним складом Філії громадяни пред'являють документи, що посвідчують особу, передбачені Законом України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус», або військовий квиток (для військовослужбовців, військовозобов'язаних, резервістів), або видане органом Пенсійного фонду України пенсійне посвідчення (далі – документи, що посвідчують особу), а в разі представлення інтересів інших осіб – також документи, що підтверджують відповідні повноваження.

4.2 Громадяни, які мають при собі зброю, громіздкі речі тощо, перебувають у стані алкогольного, наркотичного чи іншого сп'яніння, мають явні ознаки психічного розладу або поведінка яких створює небезпеку для оточення, не допускаються до приміщення, в якому ведеться особистий прийом громадян.

4.3 Особистий прийом громадян директором та керівним складом Філії проводиться з залученням керівників структурних підрозділів, до компетенції яких відноситься питання, з якими звернувся громадянин.

4.4 Регламент спілкування директора та керівників структурних підрозділів Філії з присутніми на особистому прийомі становить не більше п'ятнадцяти хвилин для прийому одного громадянина, про що громадянину повідомляється під час попереднього запису та до початку прийому.

4.5 Помічник керівника підприємства або фахівці із роботи зі зверненнями громадян записують доручення керівників у журнал особистого прийому громадян та здійснюють контроль за їхнім виконанням.

4.6 Після прийому громадян письмові звернення громадян з усіма інформаційними матеріалами й відповідними дорученнями керівників передаються до Центру обслуговування клієнтів комерційного департаменту Філії для подальшої відправки безпосереднім виконавцям, зазначеним у дорученнях.

4.7 Усі звернення громадян, що надійшли на особистому прийомі, реєструються. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду громадянину повідомляється письмово або усно, за бажанням громадянина. На прийнятому зверненні обов'язково проставляється відмітка «Прийнято на особистому прийомі».

V. Контроль за виконанням доручень, наданих директором та керівним складом Філії на особистих прийомах громадян

5.1. В обов'язковому порядку контролю підлягають всі доручення на звернення громадян, надані на особистих прийомах директором та керівним складом Філії.

5.2 Контроль за своєчасним виконанням доручень директора та керівного складу Філії здійснюють:

- помічник керівника підприємства;
- фахівці із роботи зі зверненнями громадян;
- фахівці департаментів, управлінь, відділів, відповідальні за ведення діловодства у структурних підрозділах, яким доручено здійснювати контроль за виконанням доручень.

VI. Особливості реалізації та забезпечення права на особистий прийом на період воєнного стану

6.1 В Україні з 24.02.2022 введено правовий режим воєнного стану, з метою забезпечення безпеки працівників Філії та громадян під час проведення особистого прийому при оголошенні сигналу «Повітряна тривога», особистий прийом може бути перенесено на іншу дату та час.

Впровадження в Україні заходів правового режиму воєнного стану може тимчасово або частково обмежувати чи ускладнювати, однак не виключати можливість реалізації громадянами права на особистий прийом директором та керівним складом Філії.

ЗАТВЕРДЖЕНО

наказом Харківської міської філії
ТОВ «Газорозподільні мережі України»
№ ХмФ/100/40- від 23.01.2024

ГРАФІК**особистого прийому громадян керівництвом Харківської міської філії
ТОВ «Газорозподільні мережі України»**

№ з/п	Посада	Дні прийому	Години прийому
1	Директор філії	2 среда місяця	11.00-12.00
2	Начальник департаменту технічного розвитку	1 четвер місяця	15.00-16.00
3	Головний інженер	4 среда місяця	11.00-12.00
4	Головний метролог	2 вівторок місяця	11.00-12.00
5	Начальник комерційного департаменту	4 вівторок місяця	10:00-11:00
6	Начальник департаменту фінансового планування та звітності	3 понеділок місяця	15.00-16.00
7	Начальник управління юридичного забезпечення	2 понеділок місяця	15.00-16.00

Попередній запис на прийом до директора та керівного складу Філії здійснюється не пізніше ніж за чотирнадцять днів до дня особистого прийому на підставі письмового звернення громадянина чи за номером телефону: (057) 763 07 10 щодня, крім неробочих днів, згідно з графіком виходів на роботу, затвердженого директором Філії.