

Акціонерне товариство «Кохавинська паперова фабрика»

НАКАЗ № 96/1
«30» грудня 2020 р.
смт. Гніздичів Львівської

**Про затвердження Положення про
порядок роботи із зверненнями громадян
та організації особистого прийому громадян
у АТ «Кохавинська паперова фабрика»**

Відповідно до Закону України «Про звернення громадян» та з метою поліпшення умов реалізації конституційного права громадян на особисте звернення ,

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Положення про порядок роботи із зверненнями громадян та організації особистого прийому громадян у Акціонерному товаристві «Кохавинська паперова фабрика» (Додаток 1)
2. Вжити необхідних заходів для подальшого поліпшення роботи із зверненнями громадян та організації особистого прийому.
3. Щокварталу аналізувати стан роботи з письмовими і усними зверненнями громадян та вносити конкретні пропозиції щодо її поліпшення.
4. Затвердити Графік особистого прийому громадян керівництвом АТ «Кохавинська паперова фабрика» (далі – Графік), що додається (Додаток 2).
5. Секретарю забезпечити розміщення цього Графіку у приймальні товариства та організацію і проведення особистого прийому громадян відповідно до Графіку.
6. Адміністратору системи Бричко Б.С. забезпечити розміщення цього наказу та Положення на офіційному веб-сайті АТ «Кохавинська паперова фабрика»
7. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Голова правління
АТ «Кохавинська ПФ»



Пиріг Р.В.





ЗАТВЕРДЖУЮ:

Голова правління

«АТ «Кохавинська паперова фабрика»

Пиріг Р.В.

30 грудня 2020 року № 96/1

ПОЛОЖЕННЯ

про порядок роботи із зверненнями громадян та організації особистого прийому громадян у Акціонерному товаристві «Кохавинська паперова фабрика»

1. Загальні положення:

- 1) Положення про порядок роботи зі зверненнями громадян і організації їх особистого прийому в Акціонерному товаристві «Кохавинська паперова фабрика» (надалі «Товариство») встановлює єдиний порядок приймання, реєстрації, розгляду, узагальнення та аналізу звернень громадян, а також визначає порядок контролю за його дотриманням
- 2) Це Положення розроблено відповідно до Конституції України, Законів України "Про звернення громадян", "Про інформацію".
- 3) Громадяни України мають право звернутися до Товариства із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, про реалізацію своїх соціально-економічних та особистих прав і законних інтересів, а також зі скаргами про їх порушення.
- 4) Робота зі зверненнями громадян і їх особистий прийом є важливим напрямком соціально-економічної діяльності Товариства, засобом отримання інформації, однією з форм зміцнення і розширення зв'язків з громадськістю і містить в собі такі складові елементи:
 - приймання, реєстрація і первинний розгляд звернень громадян;
 - вирішення звернень та надання на них відповідей;
 - контроль за станом роботи зі зверненнями;
 - узагальнення та аналіз звернень громадян;
 - використання результатів аналізу в практичній діяльності.
- 5) До звернень громадян відносять викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.
Під термінами "пропозиція", "заява", "скарга" слід розуміти:
 - "пропозиція" (зауваження) – звернення громадян, де висловлюється порада, рекомендація щодо діяльності Товариства;
 - "заява" (клопотання) - звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Товариства, його посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.

"скарга" – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями органів Товариства та їх посадових осіб.

б) До рішень, дій (бездіяльності), які можуть бути оскаржені у сфері господарської діяльності, належать такі, внаслідок яких: порушено права і законні інтереси чи свободи громадян; створено перешкоди для здійснення громадянами їх прав і законних інтересів.

2. Приймання і первинний розгляд звернень громадян

1) Звернення від громадян надходять до Товариства у вигляді листів (поштою) та під час їх особистого прийому посадовими особами (усні й письмові).

Усні звернення громадян безпосередньо розглядаються, а порушені в них питання, по можливості, вирішуються посадовими особами Товариства під час особистого прийому громадян, який проводиться згідно із затвердженим графіком.

Про результати розгляду усного звернення громадянині повідомляється письмово або усно за його бажанням.

Письмові звернення громадян, оформлені належним чином і подані в установленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю, реєстрації та первинному розгляду з метою визначення їх належності до компетенції Товариства та призначення за ними конкретного виконавця.

Первинний розгляд письмових звернень громадян проводиться головою правління чи головою наглядової ради.

Після первинного розгляду звернень громадян секретар: вносить до журналу резолюцію голови правління, голови наглядової ради та встановлені терміни виконання доручень за зверненнями громадян; вживає заходів щодо відправки звернень за належністю та відповідей - їх авторам; забезпечує оперативне доведення звернень громадян до виконавців.

Облік звернень громадян та доведення їх до безпосереднього виконавця здійснюються в день їх надходження (під підпис у журналі обліку).

2) Звернення може бути подане як особисто окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

Кожен громадянин може подати звернення також через уповноважену на це іншу особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства.

У зверненні мають бути вказані прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання громадянина, а також викладено суть порушеного питання. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки, розбірливо і чітко, підписано автором (групою авторів), із зазначенням дати.

Звернення, оформлене без дотримання цих вимог, повертається авторові з відповідними роз'ясненнями в термін не пізніш ніж через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частинами першою та другою статті 7 Закону України "Про звернення громадян".

Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

3. Діловодство за зверненнями громадян

1) Діловодство, пов'язане зі зверненнями громадян, ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на секретаря.

2) Усі звернення, що надійшли від громадян, мають бути зареєстровані у день їх надходження.

Під час реєстрації звернення громадянина йому надається відповідний реєстраційний номер. Конверти, в яких надійшли звернення, зберігаються разом з матеріалами перевірки до закінчення терміну зберігання звернень громадян, після чого знищуються.

3) Усі звернення, що надійшли поштою, приймаються, попередньо розглядаються та централізовано реєструються секретарем у день їх надходження в журналі реєстрації звернень громадян.

Усні звернення громадян, що надійшли на особистому прийомі, також реєструються в журналі реєстрації звернень громадян, що надійшли під час особистого прийому.

Облік звернень громадян, що надійшли поштою, та звернень, що надійшли на особистому прийомі, контроль за термінами їх розгляду здійснюються секретарем.

Результати розгляду звернення заносяться до журналу обліку звернень громадян, що надійшли поштою, або до журналу реєстрації звернень громадян, що надійшли під час особистого прийому.

За результатами розгляду звернення громадянина на його адресу надсилається відповідь за підписом голови правління чи голови наглядової ради.

4) Розглянуті звернення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення розміщуються у справах за хронологічним принципом.

5) Звернення громадян, документи пов'язані з розглядом звернень та прийняті рішення зберігаються в Товаристві протягом 5 років.

4. Вирішення звернень громадян та надання відповідей їх авторам :

1) Голова правління та працівники Товариства при розгляді звернень громадян зобов'язані уважно вникати в їх суть, у разі потреби вимагати у виконавців матеріали їх перевірки, уживати інші заходи для об'єктивного вирішення поставлених авторами звернень питань, з'ясовувати і усувати причини та умови, які спонукають громадян скаржитись, якщо це не суперечить чинному законодавству.

Безпосередні виконавці при здійсненні перевірок за зверненнями обов'язково спілкуються з їх авторами, з'ясовують усі порушені питання та обставини, детально вникають в їх суть, вживають заходів щодо захисту конституційних прав громадян у межах своєї компетенції відповідно до чинного законодавства, надають заявникам можливість знайомитись з матеріалами перевірок.

2) До перевірки звернень громадян можуть залучатися за згодою представники профспілкової організації та трудового колективу Товариства.

3) Рішення, які приймаються за зверненнями, повинні бути мотивованими та ґрунтуватися на нормах чинного законодавства. Посадова особа, визнавши заяву такою, що підлягає задоволенню, зобов'язана забезпечити своєчасне і правильне виконання прийнятого рішення, а в разі визнання скарги обґрунтованою – негайно вжити заходів до поновлення порушених прав громадян.

4) Громадянин, який звернувся із заявою чи скаргою до Товариства, має права, визначені статтею 18 Закону України "Про звернення громадян".

5) Звернення вважаються вирішеними, якщо розглянуто всі поставлені в них питання, вжиті необхідні заходи і заявникам дані вичерпні відповіді.

6) Відповідь за результатами розгляду звернення в обов'язковому порядку дається тим виконавцем, який його отримав і до компетенції якого входить розв'язання порушених у зверненні питань, за підписом керівника або його заступника. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на закон і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

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. У тексті відповіді необхідно вказувати загальну кількість громадян, які звернулися до Товариства.

5. Терміни розгляду звернень громадян

1) Термін розгляду звернень обчислюється з дня їх надходження та реєстрації в Товаристві до дня направлення заявнику відповіді на його звернення. Якщо останній день терміну розгляду звернення припадає на неробочий день, то за останній день терміну вважається перший після нього робочий день.

2) Звернення розглядаються і вирішуються в термін не більше одного місяця від дня їх надходження, враховуючи вихідні, святкові та неробочі дні, а ті, які не потребують додаткового вивчення та проведення перевірки за ними – невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їх отримання.

3) За зверненнями громадян, за якими неможливо своєчасно закінчити перевірку, термін продовжується в межах, установлених законодавством про звернення громадян. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів. Про продовження терміну розгляду письмово повідомляється автор звернення.

4) Звернення громадян, що надійшли з редакцій газет, журналів, радіо і телебачення, розглядаються Товариством у порядку і терміни, передбачені статтею 20 Закону України "Про звернення громадян".

6. Особистий прийом громадян

1) Особистий прийом громадян проводиться згідно затверджених графіків не рідше чотирьох разів на місяць.

2) Графіки особистого прийому громадян затверджуються головою правління.

Графіки особистого прийому доводяться до відома громадян шляхом розміщення цих графіків на Дошці оголошень та на офіційному сайті Товариства.

3) Питання, з якими звертаються громадяни, за змогою розв'язуються під час прийому. Особа, яка веде прийом, керується законодавчими та іншими нормативними актами і в межах своєї компетенції має право прийняти одне з таких рішень:

- задовольнити прохання чи вимогу й повідомити відвідувача про порядок і строк виконання прийнятого рішення;

- відмовити в задоволенні прохання чи вимоги, повідомивши заявника про мотиви відмови і порядок оскарження прийнятого рішення;

- якщо розв'язання питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції Товариства, посадова особа, яка здійснює прийом, пояснює йому, до якого органу державної влади або місцевого самоврядування, підприємства, організації, установи слід звернутися за його вирішенням, і за змогою надає в цьому допомогу (дає адресу, номер телефону тощо).

- усі звернення громадян, подані на особистому прийомі, реєструються в загальному порядку. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, вони розглядаються в тому самому порядку, що й письмові звернення.

Про результати розгляду громадянину повідомляється письмово або усно (за його бажанням).

7. Узагальнення, аналіз письмових і усних звернень громадян та Забезпечення контролю за їх розглядом

1) Письмові та усні звернення громадян, а також критичні зауваження, які в них містяться, мають систематично, але не менше одного разу на рік узагальнюватися й аналізуватися з метою своєчасного виявлення причин, що призводять до порушення конституційних прав і законних інтересів громадян, вивчення громадської думки, вдосконалення роботи Товариства. При здійсненні аналізу звернень особливу увагу слід звертати на усунення причин, які викликають повторні і колективні скарги, а також змушують громадян звертатися до вищих та центральних органів державної влади, редакцій газет і журналів, радіо та телебачення.

2) За результатами узагальнення, аналізу складається аналітична довідка, яка повинна містити такі відомості:

- статистичні дані за звітний період щодо кількості звернень громадян, які надійшли поштою та були подані на особистому прийомі, у порівнянні з показниками за аналогічний період;

дані щодо змісту основних питань, які порушують громадяни;

характерні приклади звернень;

кількісні дані щодо структури звернень за їх видами (пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги);

дані аналізу звернень за місцем проживання заявників, порівняння з даними попередніх років, оцінка та пояснення причин їх збільшення або зменшення;

ужиті заходи щодо забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного та своєчасного розгляду звернень громадян, оперативного вирішення порушених у них питань, задоволення законних вимог заявників, реального поновлення порушених конституційних прав та запобігання надалі таким порушенням;

дані про здійснений особистий прийом громадян;

відомості про здійснені перевірки стану роботи зі зверненнями громадян та з їх особистого прийому.



ЗАТВЕРДЖУЮ:

Голова правління

«Кохавинська ПФ»

Пиріг Р.В.

Дата: від 30 грудня 2020 року № 96/1

Г Р А Ф І К
особистого прийому громадян керівництвом
АТ «Кохавинська паперова фабрика»

Голова наглядової ради	Кожний вівторок місяця з 15:00 год. до 17:00 год.
Голова правління	Кожний четвер місяця з 15:00 год. до 17:00 год.