

1 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Цей Порядок розроблений відповідно до Закону України «Про звернення громадян» та регламентує механізми надходження та опрацювання у КП «Водоканал» (далі -Підприємство) усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, порядок взаємодії структурних підрозділів Підприємства із забезпечення оперативного розгляду таких звернень.

Відповідно до ст. 5 Закону України «Про звернення громадян» усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні центри, телефонні «гарячі лінії» та записується (реєструється) посадовою особою.

Порядок проведення особистого прийому громадян на Підприємстві регламентується «Порядком організації та проведення особистого прийому громадян у КП «Водоканал», який затверджено наказом від 11 липня 2012 року №183д.

Усні звернення громадян за допомогою засобів телефонного зв'язку можуть надходити до Підприємства таким чином:

- з Урядової гарячої лінії через Урядовий контактний центр;
- з гарячої телефонної лінії Запорізької обласної державної адміністрації (Запорізький обласний контактний центр);
- з гарячої телефонної лінії виконавчого комітету Запорізької міської ради;
- безпосередньо від громадянина на телефон канцелярії Підприємства

1.1 Область застосування

Вимоги даного Порядку розповсюджуються на структурні підрозділи Підприємства, діяльність яких пов'язана з роботою із зверненнями громадян.

1.2 Нормативні посилання

У даному Порядку містяться посилання на нормативні документи. На час публікації вказані видання були такими, що діють. Необхідно застосовувати останні видання нормативних документів, вказаних нижче:

- Конституція України
- Закон України «Про звернення громадян»
- Указ Президента України «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування»
- Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації».

1.3 Терміни і визначення понять. Позначення і скорочення

У цьому Порядку визначені наступні терміни і скорочення:

Підприємство – Комунальне підприємство «Водоканал» м. Запоріжжя.

2 ТЕЛЕФОННА ЛІНІЯ ПІДПРИЄМСТВА

2.1. Телефонна лінія Підприємства є спеціальним постійно діючим засобом телекомунікації для забезпечення можливості подання усних звернень громадянами до Підприємства та отримання ними консультацій у телефонному режимі.

2.2. Телефонна лінія Підприємства не передбачає подання в телефонному режимі

запитів щодо надання публічної інформації відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації».

2.3. Усні звернення за допомогою засобів телефонного зв'язку приймаються за визначеним номером з понеділка по четвер з 08-00 до 17-00; у п'ятницю – з 08-00 до 15-45, перерва з 12-00 до 12-45, вихідні дні – субота, неділя, а також дні офіційних державних свят.

2.4. Прийом усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, реєстрацію та первинне опрацювання звернень, розсилку звернень на розгляд безпосереднім виконавцями, контроль термінів розгляду, контроль результатів розгляду, захист персональних даних громадян, які звертаються до Підприємства, забезпечує канцелярія.

2.5. Спеціаліст канцелярії, який здійснює прийом дзвінка, в обов'язковому порядку розпочинає розмову з привітання та представлення, надає оперативну консультацію громадянину, якщо він звертається з питання, яке потребує оперативної консультації щодо компетенції структурних підрозділів Підприємства, їх місце знаходження або контактних телефонів. У разі, якщо громадянин звертається із усним зверненням, працівник канцелярії реєструє звернення у відповідному журналі.

Працівник канцелярії, який приймає усне звернення, отримує згоду громадянина на опрацювання його персональних даних у ході розгляду звернення, відповідно до Закону України «Про захист персональних даних», а також з'ясовує, в який спосіб громадянин бажає отримати відповідь (письмову відповідь – поштою, електронною поштою або особисто чи усну відповідь у телефонному режимі)/

3 РОЗГЛЯД УСНИХ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН, ЩО НАДІЙШЛИ ЗА ДОПОМОГОЮ ЗАСОБІВ ТЕЛЕФОННОГО ЗВ'ЯЗКУ

3.1. Усні звернення, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, направлені на розгляд до Підприємства виконавчим комітетом Запорізької міської ради, Запорізькою облдержадміністрацією, іншими органами влади та поставлені ними на контроль розглядаються у визначені ними терміни.

3.2. Усі інші усні звернення розглядаються у межах термінів, що передбачені чинним законодавством.

3.3. Генеральний директор Підприємства або особа, яка виконує його обов'язки здійснює первинний розгляд та накладає резолюції за усними зверненнями, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку.

3.4. Розгляд усних звернень, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку структурними підрозділами Підприємства – безпосередніми виконавцями за зверненнями згідно з резолюціями керівництва Підприємства, здійснюється відповідно до Порядку розгляду письмових звернень громадян у КП «Водоканал» з урахуванням термінів розгляду передбачених цим Порядком.

3.5. Підписана відповідь про результати розгляду повертаються безпосередніми виконавцями до канцелярії.

4 УПРАВЛІННЯ ЗАПИСАМИ

При виконанні даного Порядку створюються наступні записи:

- форма журналу обліку пропозицій, заяв та скарг громадян.

5 ЗБЕРІГАННЯ І АРХІВАЦІЯ

Контрольний екземпляр цього Порядку під час терміну дії зберігається в канцелярії. Після анулювання контрольний екземпляр може бути переданий до архіву або залишений на зберігання в канцелярії на строк до 3 років.

6 АКТУАЛІЗАЦІЯ

Рішення про зміну документа ухвалює завідувач канцелярією на підставі пропозицій керівників структурних підрозділів, результатів застосування документа на Підприємстві, аналізу зареєстрованих і усунених невідповідностей, а також рекомендацій внутрішніх і зовнішніх аудитів.

Порядок внесення змін в документ визначений вимогами «Порядку управління внутрішньою нормативною документацією» Підприємства.