

**ПОРЯДОК**  
**особистого прийому громадян в ТОВ «ЗАКАРПАТГАЗ ЗБУТ»**

1. Особистий прийом громадян (далі – Особистий прийом) в ТОВ «ЗАКАРПАТГАЗ ЗБУТ» (далі - Товариство) проводиться Директором Товариства або особою, яка виконує його/її обов'язки.
2. Особистий прийом здійснюється у встановлені дні та години згідно з графіком, затвердженим Директором, у порядку черговості згідно з попереднім записом.
3. Регламент особистого прийому одного громадянина не може перевищувати 30 хв.
4. У дні прийому громадян за графіком Директор здійснює прийом громадян із усіх питань, віднесених до сфери надання послуг ТОВ «ЗАКАРПАТГАЗ ЗБУТ» (постачання природного газу та електричної енергії). Особистий прийом з питань, які не віднесено до компетенції/ліцензованої діяльності ТОВ «ЗАКАРПАТГАЗ ЗБУТ» заборонено.
5. У випадку, якщо вирішення звернення потребує більш детального вивчення, Директор Товариства може залучити до участі та обговоренні під час особистого прийому фахівця відповідного відділу Товариства.
6. Графік особистого прийому громадян розміщується на офіційній веб-сторінці ТОВ «ЗАКАРПАТГАЗ ЗБУТ» та в приміщенні Товариства в доступному для ознайомлення місці. Текст Закону України "Про звернення громадян" розміщено на офіційній веб-сторінці..
7. Особистий прийом громадян проводиться виключно за попереднім записом.
8. Особистий прийом громадян здійснюється у спеціально виділеному або іншому приміщенні/кабінеті, визначеному Директором.
9. Звернення, прийняті під час особистого прийому громадян, за підписом зазначених осіб невідкладно передаються діловоду для реєстрації.
10. Попередній запис громадян на особистий прийом здійснюється діловодом (далі – відповідальний за прийом).
11. Про бажаних скористатись особистим прийомом відповідального за прийом інформує невідкладно у телефонному режимі фахівець Центру обслуговування клієнтів.
12. Відповідальний за прийом формує список громадян, а також у телефонному режимі або в інший спосіб повідомляє громадян про час та місце проведення прийому Директором.
13. За необхідності, відповідальний за прийом у телефонному режимі може уточнити та конкретизувати у громадянина питання, винесене ним на особистий прийом. Якщо громадянин не конкретизував питання чи його суть відповідальний за прийом у телефонному режимі повідомляє йому про відсутність підстав для особистого прийому, та радить письмово звернутись до Товариства у встановленому чинним законодавством порядку.
14. Якщо кількість осіб, що записані на особистий прийом, перевищує регламент, відповідальний за прийом пропонує записатися на особистий прийом у інший день, передбачений графіком.
15. Під час попереднього запису на особистий прийом або безпосередньо перед початком прийому громадян відповідальний за прийом з'ясовує прізвище, ім'я, по батькові заявника, місце проживання або іншу адресу, за якою йому може бути надана відповідь, номери контактних телефонів (за бажанням громадянина) чи відомості щодо інших засобів зв'язку, а також суть порушеного питання. Отримання інших відомостей про громадянина чи його представника та інформації, що не стосується його звернення, забороняється.
16. Під час звернення на особистий прийом громадянин повинен пред'явити документ, що посвідчує його особу, а в разі представництва ним інтересів інших осіб, у тому числі здійснення їх захисту, — також документи, що підтверджують відповідні повноваження.

17. Список громадян, що записалися на особистий прийом, разом з матеріалами (у разі наявності таких) відповідальним за прийом завчасно передаються Директору.
18. Особистий прийом, а також запис на особистий прийом не проводиться у тому разі, якщо громадянин звертається до Товариства зі зверненням, яке не підлягає розгляду відповідно до статті 8 Закону України "Про звернення громадян".  
*(Не розглядаються повторні звернення одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких передбачено статтею 17 цього Закону, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними).*
19. Запис на особистий прийом не проводиться та/або особистий прийом припиняється:
  - у разі звернення громадян, які застосовують ненормативну лексику, вдаються до тиску, образ, або якщо їхні звернення містять заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, або особи перебувають у стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння, мають явні ознаки психічного розладу або поведінка яких створює небезпеку для оточуючих, у тому числі для працівників Товариства;
  - під час проведення пікетів, мітингів, інших зібрань громадських організацій, активістів чи їхніх представників або окремих громадян на території чи в приміщенні Товариства, де організовано особистий прийом громадян.
20. За потреби вживаються заходи попередження або припинення вчинення правопорушень відповідно до вимог законодавства.
21. Про результати розгляду звернення громадянин повідомляється письмово або усно (за бажанням громадянина).
22. Усні звернення з особистого прийому, на які надано усні роз'яснення, вважаються вирішеними, якщо заявник не подав письмового звернення.
23. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно записується Директором/відповідальним за прийом та розглядається ТОВ «Закарпатгаз Збут» у тому самому порядку, що й письмове звернення.
24. Облік та реєстрація звернень з особистого прийому громадян здійснюється відповідальним за прийом, у Книзі реєстрації особистого прийому громадян. До Книги реєстрації особистого прийому громадян вносяться відомості про прийняті під час особистого прийому рішення.