



## ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ ГРОМАДЯН

### ТОВ «СМАРТІВЕЙ ЮКРЕЙН»

1. Особистий прийом громадян, а також іноземців, осіб без громадянства та представників юридичних осіб (далі – Заявник, відвідувач, громадянин) в ТОВ «СМАРТІВЕЙ ЮКРЕЙН», ідентифікаційний код юридичної особи 42038225 (надалі – Товариство) здійснюють уповноважені посадові особи Товариства у спеціально відведеному місці на території Товариства, що знаходиться за адресою: **03195, м. Київ, пров. Охтирський, буд. 7, вхід 1F** (далі–Приймальня,) або іншому місці пристосованому для організації такого прийому Товариством.

Графік прийому: **кожний другий четвер місяця з 14 год. 30 хв. до 17. год. 00 хв.**

2. Прийом громадян здійснюється за **попереднім записом по номеру телефону +38 (094) 855 60 35**, який **розпочинається за 7 робочих днів до оголошеної дати прийому і закінчується за 2 робочі дні до дати прийому**. Такий порядок попереднього запису на прийом здійснюється з метою належної підготовки до нього. Записуючись на прийом, Заявник, крім інформації про свою особу та предмет звернення, надає також інформацію про те, чи мали місце його звернення до Товариства раніше, в якій формі і яких питань вони стосувались.

3. За можливої відсутності з об'єктивних причин уповноваженої посадової особи Товариства, яка має проводити особистий прийом громадян, його здійснює інший працівник, про що по можливості завчасно Товариство повідомляє громадянина, який прибув або має прибути на прийом. У разі незгоди громадянина на прийом іншою посадовою особою Товариства він подає відповідне звернення у письмовій формі, яке опрацьовується в Товаристві відповідно до Закону України «Про звернення громадян», або реєструється на наступний особистий прийом згідно з графіком.

4. Не допускається вхід до приміщення Приймальної осіб, які перебувають у стані сп'яніння (алкогольного чи наркотичного), зовнішній вигляд або спосіб поведінки яких у будь-який спосіб ображають людську гідність і громадську мораль.

5. Відвідувач зобов'язаний **мати при собі документ, що посвідчує його особу**. Особистий прийом громадян здійснюється **в порядку черговості**.

6. У першочерговому порядку або позачергово здійснюється прийом: жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня»; осіб з інвалідністю внаслідок війни; Героїв Соціалістичної Праці; Героїв Радянського Союзу; Героїв України. Особистий прийом цих категорій громадян може бути здійснений Товариством без попереднього запису.

7. Особистий прийом, надання консультацій у телефонному режимі починається з пропозиції громадянину назвати прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання та викласти суть питання, з яким він звертається.

8. Надаючи персональні дані в письмових зверненнях або під час особистого прийому, громадяни тим самим дають згоду на обробку персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних». Працівники Товариства несуть персональну відповідальність за розголошення інформації про громадян, яка стала відома їм під час прийому.
9. Якщо громадянин прибув на прийом з представником, уповноважена посадова особа Товариства, зобов'язана перевірити документи на представництво інтересів відвідувача. Відсутність документів на підтвердження повноважень представника може бути підставою для відмови в прийомі на підставі статті 5 Закону України «Про звернення громадян». У разі особливої необхідності (хвороба, інвалідність тощо) на прийомі можуть бути присутні близькі родичі або супроводжуючі особи. Присутність сторонніх осіб під час особистого прийому не допускається.
10. За наявності попередніх звернень громадянина до Товариства перед початком прийому визначаються наявні в Товаристві матеріали, які можуть бути використані працівником, що здійснює прийом, для більш якісної і повної консультації.
11. За необхідності до особистого прийому громадян можуть залучатися інші працівники структурних підрозділів Товариства.
12. Якщо вирішення питання, з яким звернувся громадянин, не належить до компетенції Товариства, особа, що веде прийом, роз'яснює, до якого органу державної влади, підприємства, організації чи установи доцільно звернутися, і по можливості сприяє цьому (уточнює адресу, контактні номери телефонів тощо).
13. Якщо порушене громадянином питання вирішити на особистому прийомі не можливо через складність і необхідність додаткового вивчення, громадянину запропоновується викласти його у формі письмової заяви. Подана громадянином на особистому прийомі письмова заява розглядається у порядку, встановленому законодавством для письмових звернень. Про результати розгляду звернення громадянину надається усна або письмова відповідь (за його бажанням).