«Затверджено»
Генеральний директор
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ«ЄВРОПЕЙСЬКА АГЕНЦІЯ З ПОВЕРНЕННЯ БОРГІВ»

_____ Р.О. Ревунов
Наказ № №44/4 від 14.07.2021

ПОЛОЖЕННЯ
ПРО ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ТА ПРОВЕДЕННЯ ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ В ТОВАРИСТВІ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ЄВРОПЕЙСЬКА АГЕНЦІЯ З ПОВЕРНЕННЯ БОРГІВ»

Київ 2021

ЗМІСТ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ 3
3. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ З ПИСЬМОВИМИ ЗВЕРНЕННЯМИ 7
4. РОЗГЛЯД ЕЛЕКТРОННИХ ЗВЕРНЕНЬ 7
5. РОЗГЛЯД УСНИХ ЗВЕРНЕНЬ 8
6. СТРОКИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ 9
7. ОРГАНІЗАЦІЯ ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ 9
8. КОНТРОЛЬ ЗА НАДАННЯМ ВІДПОВІДІ НА ЗВЕРНЕННЯ 10
9. ДІЛОВОДСТВО ЗА ЗВЕРНЕННЯМИ 10
10. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ 10

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. ПОЛОЖЕННЯ ПРО ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ТА ПРОВЕДЕННЯ ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ У ТОВАРИСТВІ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ЄВРОПЕЙСЬКА АГЕНЦІЯ З ПОВЕРНЕННЯ БОРГІВ» (далі – Положення) визначає процедуру приймання, реєстрації, розгляду звернень, контролю за їх виконанням та основні вимоги до організації і проведення особистого прийому громадян у ТОВАРИСТВІ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ЄВРОПЕЙСЬКА АГЕНЦІЯ З ПОВЕРНЕННЯ БОРГІВ» (далі – Товариство).

1.2. Положення розроблено відповідно до Закону України «Про звернення громадян» від 02.10.1996 № 393/96-ВР, 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, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348, інших нормативно-правових актів України.

1.3. Визначення, що використовуються у Положенні:

Особа - фізична або юридична особа, яка звертається до Товариства.

Звернення - викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

1.4. Звернення осіб **за видами** поділяються на:

- ***Пропозиція (зауваження)*** - звернення осіб, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Товариства;
- ***Заява (клопотання)*** - звернення осіб 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, а також висловлення думки щодо поліпшення його діяльності. *Клопотання* - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо;

- ***Скарга*** - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями Товариства.

1.5. **За ознаками надходження** звернення поділяються на:

- ***первинне*** - це звернення від окремої особи, яка вперше звернулась до Товариства або не зверталась протягом двох років після завершення діловодства за останнім зверненням.

- ***повторне*** - звернення, у якому питання, що порушене в першому зверненні, не вирішено по суті або вирішено в неповному обсязі; оскаржується рішення, прийняте у зв'язку з попереднім зверненням; звертається увага на інші недоліки, що допущені під час вирішення попереднього звернення даної особи; викладається звернення від того самого заявника з того самого питання, якщо перше вирішено по суті.

- ***неодноразове*** - це звернення, які надійшли до Товариства з того самого питання, що і попереднє звернення, проте на попереднє звернення відповідь Товариством ще не надана, а визначений законодавством строк його розгляду ще не закінчився.

- ***дублетне*** - це звернення тієї самої особи з того самого питання, що відправлені різним адресатам та надіслані ними на розгляд за належністю до Товариства.

- ***масове*** - це звернення, що надходять у великій кількості від різних осіб з однаковим змістом або суттю питання.

1.6. За **ознаками викладення** звернення розрізняють:

- ***усні*** - викладені і записані посадовою особою на особистому прийомі або шляхом звернення особи у телефонному режимі до працівників Товариства чи через телефонну лінію Контактного центру;

- ***письмові*** - надіслані поштою або за допомогою компаній, які займаються адресною доставкою кореспонденції, в т.ч., факсом, передане заявником у паперовому вигляді особисто, або через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства.

- ***електронні*** - надійшли до Товариства на e-mail адресу чи після заповнення електронної форми або через чат підтримку на офіційному веб-сайті Товариства.

1.7. Реалізація визначених законодавством повноважень передбачає забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного і своєчасного розгляду звернень з метою оперативного розв'язання порушених у них питань, задоволення законних вимог осіб, поновлення порушених конституційних прав та запобігання надалі таким порушенням.

1.8. Звернення, оформлені належним чином і подані в установленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

2. ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ

2.1. Звернення від фізичних осіб мають бути оформлені відповідно до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян». У зверненні зазначаються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина та викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко, підписано заявником із зазначенням дати.

В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

2.2. Звернення від юридичних осіб мають бути оформлені належним чином, а саме у зверненні зазначаються повна назва, код ЄДРПОУ, місце реєстрації юридичної особи та викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки уповноваженою особою розбірливо і чітко, підписано заявником із зазначенням дати, а також, за наявності, проставлена печатка юридичної особи. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може

бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. До звернення повинен додаватися документ, який підтверджує повноваження особи, яка підписала звернення від імені юридичної особи, якщо звернення подається не від імені керівника юридичної особи.

2.3. Звернення шляхом заповнення електронної форми або через чат підтримку на офіційному веб-сайті Товариства повинно мати зазначення прізвища, імені, по батькові, місця проживання, електронної поштової адреси (відомостей про інші засоби зв'язку), викладення суті порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, дати подання звернення.

2.4. Товариство не розглядає звернення у разі:

– звернень, оформлення яких не відповідає зазначеним вимогам та таких, які не містять даних, необхідних для прийняття обґрунтованих рішень. Такі звернення повертаються заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше ніж через десять днів від дня його надходження, а їх копії залишаються в окремих справах;

– письмових звернень без зазначення місця проживання громадян/місця реєстрації юридичної особи, не підписаних авторами, таких, з яких неможливо встановити авторство (анонімне звернення);

– звернень, надісланих (поданих) особою, визнаною судом недієздатною (у разі якщо Товариство має таку інформацію);

– повторних звернень від одного й того самого заявника з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті;

– скарг на рішення, що оскаржувалося, поданих з порушенням строків, визначених у статті 17 Закону України «Про звернення громадян»;

– звернень осіб отриманих у телефонному режимі чи з допомогою заповнення електронної форми або через чат підтримку на офіційному веб-сайті Товариства, що містять ненормативну лексику, образи, погрози, дискредитацію працівників Товариства.

3. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ З ПИСЬМОВИМИ ЗВЕРНЕННЯМИ

3.1. Письмове звернення до Товариства може бути подано/направлено:

- за адресою місцезнаходження: **01032 м. Київ, вул. Симона Петлюри, буд. 30;**
- за адресою для листування: **07400, Київська обл., м. Бровари, вул. Лісова, буд. 2, поверх 4.**

3.2. Усі отримані письмові звернення приймаються, попередньо опрацьовуються та централізовано реєструються в день їх надходження.

3.3. Попереднє опрацювання письмових звернень проводиться з метою:

– перевірки відповідності оформлення звернень вимогам діючого законодавства України;

– визначення суті та короткого змісту звернення;

– з'ясування належності порушених у зверненнях питань до повноважень Товариства.

3.4. Реєстрація письмових звернень здійснюється у «Журналі реєстрації», який ведеться секретарем Товариства. Під час реєстрації, кожному письмовому зверненню присвоюється вхідний номер. Вхідний номер проставляють у відбитку реєстраційного штампа Товариства, який ставиться на вільному від тексту місці першої сторінки звернення. На вимогу особи, що подала звернення до Товариства, копія першої сторінки звернення із штампом дати та вхідного номера може передаватися заявнику.

4. РОЗГЛЯД ЕЛЕКТРОННИХ ЗВЕРНЕНЬ

4.1. Електронне звернення до Товариства може бути подано/направлено:

- з використанням мережі Інтернет на e-mail адресу Товариства: **cc@eadr.com.ua**
- шляхом заповнення електронної форми/чатів, які розміщені на офіційному веб-сайті Товариства: **http://www.eadr.com.ua**.

Повідомлення, трактоване, як «Спам», та анонімні повідомлення не підлягають розгляду.

4.2. Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на визначену електронну адресу або дата заповнення електронної форми/чатів та її відправлення. Якщо електронне звернення надійшло у неробочий день та/або час, то датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

4.3. У разі коли для розгляду електронного звернення по суті необхідно зазначати персональні дані заявника або інших осіб, за винятком тих, що містяться у зверненні, заявнику пропонується звернутися з усним або письмовим зверненням.

5. РОЗГЛЯД УСНИХ ЗВЕРНЕНЬ

5.1. Усне звернення до Товариства здійснюється:

5.1.1. У телефонному режимі за номерами

0-800-30-23-30 (безкоштовно для міжміських номерів)

+38 (044) 499-85-99

+38 (068) 499-85-97

+38 (093) 499-85-97

Відповідальний працівник Товариства надає відповідь усно відразу, якщо вона не потребує додаткових уточнень.

При необхідності часу на надання відповіді, вона надається у строки визначені даним Положенням для письмових звернень.

5.1.2. Під час особистого прийому за адресою Товариства.

5.2. У разі, якщо особа в телефонній розмові бажає отримати письмову відповідь на своє звернення, в такому випадку працівник Товариства повідомляє про необхідність звернутися до Товариства в письмовій формі або повідомляє про можливість надання звернення на електронну адресу Товариства.

5.3. Усні звернення, які надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку без надання особою відомостей відповідно до вимог частини сьомої статті 5 Закону України «Про звернення громадян», вважаються анонімними.

6. СТРОКИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

6.1. Строки розгляду звернень обчислюються у календарних днях, починаючи з дня реєстрації таких звернень.

6.2. Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, встановлюється необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

6.3. Звернення, що підлягає поверненню відповідно до статті 5 Закону України «Про звернення громадян», повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше, ніж через десять днів від дня його реєстрації.

7. ОРГАНІЗАЦІЯ ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ

7.1. Прийом здійснюється за попереднім записом у дні та години, визначені робочим графіком Товариства.

7.2. Уповноважені працівники Товариства, які здійснюватимуть прийом, для забезпечення кваліфікованого вирішення питань, порушених у зверненні, можуть залучати до розгляду працівників відповідних структурних підрозділів Товариства або одержувати від них необхідну інформацію.

7.4. Працівник Товариства під час прийому зобов'язаний об'єктивно та всебічно розглянути питання, надати відповідно до чинного законодавства обґрунтоване роз'яснення та вжити заходів, спрямованих на усунення виявлених порушень.

8. КОНТРОЛЬ ЗА НАДАННЯМ ВІДПОВІДІ НА ЗВЕРНЕННЯ

8.1. Контроль за своєчасним розглядом звернень покладається на керівників структурних підрозділів, до компетенції яких входить питання, порушене у зверненні.

8.2. Загальний контроль за порядком розгляду звернень та проведенням особистого прийому здійснює Генеральний директор Товариства.

8.3. Контроль завершується тільки після прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення звернення.

8.4. Звернення є розглянутим, якщо на нього надано вичерпну відповідь.

9. ДІЛОВОДСТВО ЗА ЗВЕРНЕННЯМИ

9.1. Відповідальним структурним підрозділом за своєчасну передачу до призначеного відповідального працівника за розгляд звернення є Секретаріат Товариства.

9.2. Термін зберігання документів за зверненнями визначається внутрішніми положеннями Товариства.

10. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

10.1. Положення затверджується Генеральним директором Товариства та набуває чинності з моменту його затвердження і діє до його відміни чи затвердження у новій редакції.

10.2. До даного Положення можуть бути внесені зміни та/або доповнення.

10.3. Дане Положення складено в одному оригінальному примірнику та зберігається в Товаристві.

КОНТАКТНІ ДАНІ ДЛЯ ПРИЙОМУ ЗВЕРНЕНЬ:

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ЄВРОПЕЙСЬКА АГЕНЦІЯ З ПОВЕРНЕННЯ БОРГІВ»

Ідентифікаційний код 335625014

Письмове звернення може бути надано/направлено:

- за адресою місцезнаходження: **01032 м. Київ, вул. Симона Петлюри, буд. 30;**
- за адресою для листування: **07400, м. Бровари, вул. Лісова, буд. 2, поверх 4.**

Електронне звернення може бути надано/направлено:

- з використанням мережі Інтернет на e-mail адресу Товариства: **cc@eadr.com.ua**
- шляхом заповнення електронної форми/чатів, які розміщені на офіційному веб-сайті Товариства: **http://www.eadr.com.ua**.

Усні звернення приймаються за номерами:

0-800-30-23-30 (безкоштовно для міжміських номерів)

+38 (044) 499-85-99

+38 (068) 499-85-97

+38 (093) 499-85-97