



ПОРЯДОК

личного приема абонентов Директором и сотрудниками ООО «ФРЕАТ ІСП»

1. Этот Порядок определяет основные требования предприятия ООО «Фрегат ІСП» и проведения личного приема абонентов Директором и/или ответственными сотрудниками ООО «Фрегат ІСП».
2. Личный прием абонентов Директором и \ или ответственными сотрудниками ООО «Фрегат ІСП» проводится в соответствии с Законом Украины "Об обращении граждан" и согласно графика работы Абонентских пунктов.
3. Во время осуществления личного приема абонентов Директором и/или ответственными сотрудниками ООО «Фрегат ІСП» к рассмотрению поставленного абонентом вопроса могут быть привлечены руководители структурных подразделений ООО «Фрегат ІСП».
4. Организацию и подготовку к проведению личного приема абонентов осуществляет отдел секретариата (далее - Отдел). В случае необходимости для подготовки и организации проведения личного приема абонентов привлекаются другие ответственные сотрудники ООО «Фрегат ІСП». Отдел согласовывает с абонентом время и место приема (указывается абонентский отдел), и вопрос который будет рассматриваться на личном приеме Директором и/или другими ответственными сотрудниками ООО «Фрегат ІСП».
5. Прием Героев Советского Союза, Героев Украины, героев Социалистического труда, инвалидов Великой Отечественной Войны проводится в первую очередь.
6. Информация про порядок личного приема абонентов и график приема Директором и/или ответственными сотрудниками ООО «Фрегат ІСП» находится на веб - сайте <http://fregat.com> и в абонентских отделах.
7. Предварительная запись на личный прием к Директору и/или ответственным сотрудникам ООО «Фрегат ІСП» проводится работниками Отдела по тел. 788-80-08 (дополнительно 7).
8. Во время предварительной записи абонента к Директору и/или ответственным сотрудникам ООО «Фрегат ІСП» выясняется и регистрируется в Журнале регистрации приема абонентов - фамилия, имя, отчество абонента, адрес подключения, краткое содержание вопроса, изучаются документы поданные абонентом.
9. Повторный прием абонента по вопросу, который уже рассматривался Директором и/или ответственными сотрудниками ООО «Фрегат ІСП» проводится, если вопрос не был решен по сути. В случае повторного обращения абонентом изучаются материалы по данному вопросу, выясняются причины, по которым этот вопрос возник повторно, даются необходимые разъяснения и помощь.
10. Список абонентов на личный прием к Директору и/или ответственным сотрудникам ООО «Фрегат ІСП» с указанием фамилии, имени, отчества абонента и краткого содержания вопроса подается директору и/или ответственным сотрудникам ООО «Фрегат ІСП».
11. Во время проведения личного приема абонентов, могут присутствовать их представители, полномочия которых оформлены в установленном Законом порядке, или лица которые состоят в родственных отношениях с абонентом. Присутствие посторонних лиц во время проведения личного приема не допускается.
12. В случае, если поставленный абонентом вопрос на личном приеме решить невозможно из-за сложности вопроса, и необходимости дополнительного его изучения абоненту может быть предложено изложить его письменно, в форме заявления. Письменное заявление, поданное абонентом на личном приеме рассматривается согласно порядка, установленного законодательством для письменных обращений. О результатах рассмотрения абонент уведомляется письменно или устно (по желанию).