(витяг з Інструкції з діловодства в АТ «Ощадбанк», затвердженої

рішенням правління від 11.04.2023 № 47 пит.486)

# ПОРЯДОК РОБОТИ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН

* 1. Реєстрація та опрацювання (проходження, передавання за призначенням) листів, пропозицій, заяв і скарг громадян в Ощадбанку здійснює підрозділ діловодства.
	2. Відповідальність за розгляд звернень громадян, організацію особистого прийому, обов’язкове і своєчасне повідомлення заявників про результати розгляду їх звернень несуть керівництво Ощадбанку та керівники структурних/відокремлених підрозділів Банку.
	3. Усі пропозиції, заяви і скарги, що надійшли до структурних/відокремлених підрозділів передаються на реєстрацію до підрозділу діловодства в день отримання але пізніше наступного робочого дня. Підрозділ діловодства одержує та реєструє їх у день надходження, але не пізніше наступного робочого дня в модулі «Звернення» СЕД АСКОД. Підрозділ діловодства сканує документ під РМК СЕД АСКОД та направляє на розгляд керівництву Банку/Філії. Оригінал звернення передає разом з конвертом виконавцям уповноваженим на надання відповіді відповідно до електронної резолюції в РМК. Конверти з поміткою „Особисто” передаються нерозкритими. Звернення, заяви, скарги, що надійшли до ТВБВ опрацьовуються відповідно до пункту 4.7.6 цієї Інструкції.
	4. Забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення тощо.
	5. Облік громадян на особистому прийомі ведеться у журналах працівниками приймальні керівництва Ощадбанку, керівниками структурних/відокремлених підрозділів або іншими працівниками за дорученням керівництва Банку /керівника підрозділу, яке здійснює прийом громадян. Письмові пропозиції, заяви і скарги, подані на особистому прийомі, також підлягають реєстрації в СЕД АСКОД. У підрозділі діловодства листи розглядаються і розподіляються за таким порядком:
* листи з поміткою «особисто» передаються без реєстрації безпосередньо адресату. Якщо після відкриття конверту з’ясовується, що вміст конверту потребує реєстрації - то таке звернення передається на реєстрацію до підрозділу діловодства;
* звернення громадян з питань, які не належать до компетенції Ощадбанку, після їх реєстрації в термін не більше 5 днів пересилаються відповідній установі або посадовій особі з обов’язковим повідомленням про це (у копії) заявників;
* у разі потреби Ощадбанк повідомляє про результати розгляду звернень у терміни, які не перевищують зазначених в абзаці другому пункту 5.10;
* переадресація листів надісланих до Ощадбанку помилково здійснюється за підписом керівника підрозділу діловодства на бланку Ощадбанк усі інші листи громадян, за винятком анонімних, після їх реєстрації передаються на розгляд керівництва Ощадбанку або його структурного підрозділу, до компетенції якого належать порушені в листах питання;
* листи громадян без зазначення прізвища заявника, даних про його місце проживання, а також ті, які не містять пропозицій, заяв або скарг, не підлягають реєстрації і за дозволом керівника підрозділу діловодства оформляються ”До справи”;
* забороняється надсилати скарги громадян для розгляду працівникам Ощадбанку, дії яких оскаржуються.
	1. При реєстрації кожного звернення громадянина підрозділ діловодства заповнює всі необхідні поля РМК СЕД АСКОД.
	2. На кожне звернення громадян структурний/відокремлений підрозділ відповідальний за надання відповіді відкриває окрему справу, в якій формуються всі документи, що стосуються звернення (оригінал або копія листа, копія відповіді, повідомлення про переадресування тощо).
	3. Повторне надходження пропозиції, заяви, скарги від тієї самої особи реєструється знову, а на відповідному полі зазначається реєстраційний індекс попереднього звернення. На верхньому полі першої сторінки листа громадянина і в картці робиться позначка “Повторно” і добирається все попереднє листування.
	4. Реєстраційний індекс звернення зазначається в реєстраційному штампі, який ставиться на нижньому полі першої сторінки листа праворуч або на іншому вільному від тексту місці.
	5. Опрацьовані листи громадян того самого дня передаються керівництву апарату Ощадбанку або структурного/відокремленого підрозділу для розгляду і прийняття рішень.
	6. Усі звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця з дня надходження до Ощадбанк, а ті, що не потребують додаткового вивчення і перевірки – невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їх отримання.

Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

* 1. Якщо для вирішення заяви або скарги слід провести спеціальну перевірку (є потреба в додаткових матеріалах або вжитті певних заходів), то терміни розгляду документів можуть бути, як виняток, продовжені з повідомленням про це заявника. У цьому разі загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів.
	2. Рішення про продовження терміну виконання приймає керівництво Ощадбанку/керівник Філії на підставі письмової обґрунтованої пропозиції структурного підрозділу, якого визначено Головним виконавцем, виконавця не пізніше ніж за три днів до закінчення початкового терміну. Відмітка про продовження терміну вноситься підрозділом діловодства до РМК СЕД АСКОД.
	3. Звернення вважається виконаним тільки в тому разі, якщо за ним вжито вичерпних заходів. Листи, на які надаються попередні відповіді, з контролю не знімаються.
	4. Контроль за термінами виконання звернень громадян здійснює служба секретаріату правління у структурних/відокремлених підрозділах Ощадбанк засобами СЕД АСКОД. Нагадування про наближення терміну виконання здійснюється системою автоматизовано за 3 (три) дні до закінчення терміну виконання.
	5. Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду формуються в електронні справи в СЕД АСКОД відповідно до номенклатури справ структурного/відокремленого підрозділу. Для формування звернень громадян в електронні справи діловод підрозділу обов’язково в РМК вказує номер справи звернень громадян за номенклатурою структурного/відокремленого підрозділу.
	6. Листи громадян на паперових носіях розміщуються у справах в хронологічному порядку. У разі одержання повторного звернення або надходження додаткових документів вони підшиваються до попередньої справи.
	7. Звернення громадян в паперовій формі передаються до архівного підрозділу Ощадбанку через два роки після завершення діловодства за ними.