



Інструкція
«Про порядок розгляду скарг та звернень до ТОВ
«ЕКСПАНДІА»»

I – ГО.00 – 008

м. Київ

Затверджую:
Генеральний директор
ТОВ «ЕКСПАНДІА»
Сергієнко С.Ю.



17 січня 2022 р.

Інструкція «Про порядок розгляду скарг та звернень до ТОВ «ЕКСПАНДІА»

1. Загальні положення

1.1. Інструкція «Про порядок розгляду скарг та звернень до ТОВ «ЕКСПАНДІА» (далі – «Інструкція») була розроблена у відповідності до законодавства України, з урахуванням положень Закону України «Про звернення громадян» (далі – «Закон»).

1.2. Ця Інструкція визначає порядок та строки подачі, обробки та розгляду скарг і звернень з питань діяльності ТОВ «ЕКСПАНДІА», ідентифікаційний код 35415496, та її структурних підрозділів (далі – «Компанія»).

2. Порядок розгляду скарг та звернень

2.1. Звернення громадян, надані відповідно до Закону, розглядаються у визначені в ньому порядку та строки. Звернення, надані відповідно до Закону, повинні відповідати встановленим Законом вимогам.

2.2. Звернення до Компанії також можуть подаватися через спеціальний сервіс для розгляду звернень - платформу «Етиконтроль» (далі – «Платформа»), що забезпечує можливість подачі звернень Компанії такими способами:

А) в усній формі, за телефоном: + 0 800 359 708;

Б) за допомогою Інтернету, через сайт Компанії на Платформі: <https://cbre-expandia.ethicontrol.com/>;

В) за допомогою засобів електронного зв'язку (електронної пошти), шляхом надсилання звернення листом на електронну пошту: cbre-expandia@ethics.mail;

Г) використовуючи скриньку для анонімної кореспонденції, яка може бути розташована на об'єкті комерційної нерухомості.

Порядок та строки розгляду звернень, поданих через Платформу, регулюються цією Інструкцією, як викладено в п. 2.2.1 – 2.2.3 нижче:

2.2.1. Для обробки звернень за допомогою Платформи, системний адміністратор або інша відповідальна особа додає у систему Платформи відповідальних за розгляд звернень осіб.

2.2.2. При отриманні звернення, відповідальна за розгляд звернень особа ознайомлюється зі зверненням та забезпечує залучення до розгляду звернення відповідальних осіб структурних підрозділів/керівництва, до напряму діяльності яких стосується отримане звернення, слідкує за своєчасністю розгляду звернення та за допомогою Платформи надає відповіді на звернення.

2.2.3. Відповідь на звернення надається заявнику за допомогою Платформи. Відповідь надається усно або через сайт Платформи.

2.3. За результатами розгляду звернень (скарг) відповідальна за розгляд звернень особа має право прийняти наступні рішення:

- про направлення даних звернень (скарг) до структурних підрозділів або керівництву Компанії для прийняття рішень і заходів, передбачених політикою Компанії;

- про направлення мотивованої відповіді про вжиті заходи або відмову в прийнятті заходів які були вказані у відповідному зверненні (скарзі). У разі направлення мотивованої відмови скаржнику повідомляються нормативні акти, на які посилається Компанія і детальна аргументація, чому скарга не може бути задоволеною по суті.

2.4. Відповідальна за роботу зі зверненнями (скаргами) особа призначається наказом керівника Товариства.

2.5. Про надходження звернень (скарг) на природоохоронну, соціальну, виробничу діяльність Компанії, які можуть викликати негативний суспільний резонанс, відповідальний за роботу із зверненнями (скаргами) негайно (не пізніше наступного робочого дня) інформує керівництво Компанії.

2.6. Один раз на місяць відповідальний за роботу зі зверненнями і скаргами формує звіт про кількість отриманих звернень (скарг) їх причини, строки розгляду та надані відповіді.

3. Строки розгляду звернень (скарг). Зберігання відповідей на звернення (скарги)

3.1. Звернення (скарги) розглядаються Компанією і вирішуються у строк не більше тридцяти календарних днів від дня їх надходження. Якщо протягом тридцяти календарних днів вирішити порушені у зверненні питання неможливо, Компанія встановлює необхідний строк для його

розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

3.1.1. Датою відліку строку розгляду заяв (скарг) є дата надходження звернення. Якщо звернення надійшло у неробочий день та час, то датою подання звернення вважається наступний після нього робочий день.

3.2. Відповідальний за роботу зі зверненнями (скаргами) особисто відповідає за надання відповідей на звернення (скарги) від імені Компанії у строки визначені цією Інструкцією.

3.3. Відповіді на звернення (скарги), отримані через Платформу, реєструються та зберігаються на Платформі, протягом строку дії договору Компанії з правовласником Платформи.

3.4. Копії листів-відповідей на звернення (скарги) громадян, отримані відповідно до Закону, зберігаються в архіві Компанії протягом трьох років.

4. Заключні положення

4.1. Відповідальний за роботу із зверненнями (скаргами) призначається наказом директора Компанії.

4.2. Перелік обов'язків відповідального за роботу зі зверненнями (скаргами) визначається його посадовою інструкцією та/або трудовим договором. Положення посадової інструкції та/або трудового договору повинні обов'язково включати відповідальність за:

- надання відповіді на звернення (скаргу) особи від імені компанії у встановлені цією Інструкцією строки;
- своєчасне надання інформаційного звіту в електронному вигляді керівництву Компанії, про кількість отриманих звернень (скарг) їх причини, строки розгляду та надані відповіді.
- наявність інформації та своєчасне її оновлення.

4.3. Контроль за виконання даної інструкції покладається на директора ТОВ «ЕКСПАНДІА».

- **Додаток №1:** проект основних положень посадової інструкції відповідального за роботу із зверненнями (скаргами).

ЗАТВЕРДЖЕНО:

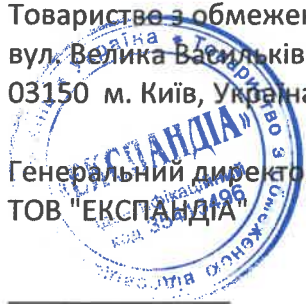
Товариство з обмеженою відповідальністю "ЕКСПАНДІА"

вул. Велика Васильківська, будинок №139

03150 м. Київ, Україна

Генеральний директор

ТОВ "ЕКСПАНДІА"



 С. Ю. Сергієнко

_____ (дата)

Посадова інструкція відповідального за роботу із зверненнями (скаргами)

ТОВ «ЕКСПАНДІА»

I. Загальні положення

- 1.1. Дана посадова інструкція визначає завдання, обов'язки, права та відповідальність особи призначеної відповідальною за роботу із зверненнями (скаргами) ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЕКСПАНДІА» ідентифікаційний код (ЄДРПОУ) 35415496 (далі – «Товариство»).
- 1.2. Відповідальний за роботу із зверненнями (скаргами) призначається і звільняється із займаної посади наказом директора Товариства або ці обов'язки доручаються працівнику у якого є відповідна кваліфікація.
- 1.3. На посаду відповідального за роботу із зверненнями (скаргами) Товариства призначається особа, яка має вищу освіту.
- 1.4. Відповідальний за роботу із зверненнями (скаргами) повинен мати наступні знання та уміння для виконання своїх обов'язків, а саме:
 - 1.4.1. Порядок ведення переговорів з клієнтами;
 - 1.4.2. Знання ділової української мови;
 - 1.4.3. Етика ділового спілкування;
 - 1.4.4. Порядок оформлення відповідей від імені Товариства на звернення (скарги) у відповідності до норм чинного законодавства та внутрішніх положень (інструкцій і т.п.) Товариства;
 - 1.4.5. Правила роботи з документами, основи діловодства, порядок систематизації та ведення документації з використанням інформаційних технологій;
- 1.5. Відповідальний за роботу із зверненнями (скаргами) підпорядковується безпосередньо директору Товариства.

II. Завдання та обов'язки

- 2.1. Відповідальний за роботу із зверненнями (скаргами) зобов'язаний :
 - 2.1.1. Ознайомлюватись із зверненнями (скаргами) до Товариства;
 - 2.1.2. Своєчасно, у встановлені чинним законодавством та інструкцією Товариства строки, надавати відповіді від імені Товариства на звернення (скарги);
 - 2.1.3. Негайно (не пізніше наступного робочого дня) інформувати керівництво Товариства про надходження звернень (скарг) на природоохоронну, соціальну, виробничу діяльність Товариства, які можуть викликати негативний суспільний резонанс;

- 2.1.4. Аналізувати скарги отримані Товариством і надавати пропозиції керівництву по заходам, які зменшать кількість скарг і покращать імідж Товариства у місцевої громади, клієнтів, партнерів;
- 2.1.5. Консультувати співробітників Товариства з питань що стосуються звернень (скарг) до Товариства;
- 2.1.6. Контролювати надання/отримання документів, необхідних для повного та своєчасного вирішення питань Товариства, які належать до компетенції відповідального за роботу із зверненнями (скаргами) і перебувають в його провадженні;
- 2.1.7. Надавати один раз на місяць інформаційний звіт в електронному вигляді керівництву Товариства про кількість отриманих звернень (скарг) їх причини, строки розгляду та надані відповіді;
- 2.1.8. Здійснювати моніторинг законодавства та повідомляти керівний склад Товариства про всі зміни в законодавстві, які пов'язані із наданням відповідей на звернення (скарги);
- 2.1.9. Вживати заходів протипожежної безпеки в приміщеннях Товариства;
- 2.1.10. Дотримуватися норм законодавства з охорони праці, трудового законодавства;
- 2.1.11. Проявляти ініціативність та наполегливість у пошуках рішень по справах Товариства.

III. Права

- 3.1. Відповідальний за роботу із зверненнями (скаргами) має право:
 - 3.1.1. Запитувати, та отримувати документи, інформацію та матеріали, необхідні для виконання обов'язків, що передбачені цією посадовою інструкцією;
 - 3.1.2. Вести листування, в тому числі в електронному вигляді, з органами державної влади та управління, місцевого самоврядування, в іншими установами, підприємствами та організаціями, незалежно від форм власності, підпорядкування та галузевої належності від імені та в інтересах Товариства;
 - 3.1.3. Представляти інтереси Товариства перед іншими органами, установами та особами за дорученням;
 - 3.1.4. Приймати участь в обговоренні питань які стосуються виконання ним посадових обов'язків;
 - 3.1.5. Вносити на розгляд керівництва Товариства пропозиції щодо покращення роботи Товариства;
 - 3.1.6. Вимагати від керівництва Товариства сприяння у виконанні умов цієї посадової інструкції;
 - 3.1.7. Інформувати керівний склад Товариства у разі покладення на нього виконання завдань та обов'язків, що не належать до компетенції відповідального за роботу із зверненнями (скаргами), а також у випадках, коли відповідні підрозділи або посадові особи не надають документи, інші матеріали, необхідні для вирішення питань Товариства;
 - 3.1.8. Залучати за згодою директора Товариства відповідних спеціалістів Товариства для підготовки проектів відповідей на звернення (скарги) та інших документів;
 - 3.1.9. На створення належних та безпечних умов праці, а також на забезпечення робочим місцем, телефонним зв'язком, законодавчими та іншими нормативними актами і довідковими матеріалами.

3.2. Відповідальний за роботу зі зверненнями (скаргами) не має права розголошувати відомості, що становлять конфіденційну та комерційну інформацію Товариства.

IV. Відповідальність

4.1. Відповідальний за роботу зі зверненнями (скаргами) несе відповідальність:

4.1.1. За неналежне виконання або невиконання своїх посадових обов'язків, які передбачені цією інструкцією - відповідно до трудового договору та законодавства України про працю;

4.1.2. За інші порушення в процесі своєї діяльності - в межах, встановлених цивільним, кримінальним, адміністративним законодавством України.

Генеральний директор

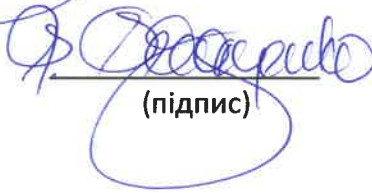
ТОВ «ЕКСПАНДІА»



С. Ю. Сергієнко

(підпис)

З посадовою інструкцією
ознайомлений:



(підпис)

