



**Затверджено**

Рішенням Правління від «10» листопада 2023 р

Голова Правління

ПрАТ «СК «УНІКА»

\_\_\_\_\_/О.В.Ульє /

**Додаток 1 до ПОЛОЖЕННЯ ПРО ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН  
В ПРАТ «СК «УНІКА»**

**ПОРЯДОК ТА ГРАФІК ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ ГРОМАДЯН**

Відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян»:

1. Особистий прийом здійснюється Заступником Голови Правління з фінансових питань.
2. Організацію особистого прийому здійснює Керівник Департаменту клієнтського досвіду та сервісів.
3. Особистий прийом здійснюється кожного другого вівторка кожного місяця з 14:00 до 16:00 за попереднім записом. Орієнтовний час, відведений на прийом однієї особи, складає 20 хвилин.
4. Запис на прийом здійснюється особисто громадянином за номером +38 (044) 225-60-00 та закінчується за три робочі дні до початку найближчого прийому.
5. Під час запису на особистий прийом громадянин зазначає своє прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, зміст питання, з приводу якого здійснюється запис, до яких посадових осіб чи органів державної влади звертався і яке рішення було прийнято.
6. Для забезпечення якісного зворотного зв'язку контакти, надані громадянами, мають бути правильними, засоби зв'язку – функціонуючими.
7. Особистий прийом проводиться виключно у відведений для цього час.
8. Час, обраний громадянами для особистого прийому згідно з графіком, може бути змінений з урахуванням об'єктивних обставин, про уточнення якого Товариство обов'язково повідомляє громадян, записаних на особистий прийом.
9. Облік особистого прийому громадян ведеться в електронному журналі в системі ServiceDesk, а розгляд відбувається з урахуванням вимог Закону України «Про звернення громадян».
10. Перед початком прийому громадянин обов'язково пред'являє паспорт громадянина України або інший документ що посвідчує особу для організації пропуску на територію Товариства. У разі присутності законного представника, останній зобов'язаний надати документи, що підтверджують його повноваження.



11. Особистий прийом, у разі відсутності особи, що записувалась, не відбувається.
12. Посадові особи Товариства під час розгляду питання керуються законодавством України.
13. Якщо вирішити порушене питання безпосередньо під час особистого прийому буде неможливо через його складність, воно розглядатиметься в тому самому порядку, що й письмове звернення.
14. У випадках незгоди з результатами розгляду порушеного під час особистого прийому питання, громадянин має право звернутися до державних органів.
15. Звертаємо увагу, що на період дії воєнного стану, Товариством тимчасово припинено проведення особистого прийому громадян. При цьому зазначаємо, що Товариство приймає звернення громадян відповідно до п.3.4.

**Документ підписано у сервісі Вчасно (продовження)**

Положення про звернення\_УНІКА.pdf

Документ відправлено: 17:06 30.11.2023

**Власник документу**

**Електронний підпис**

17:06 30.11.2023

ЄДРПОУ/ІПН: 20033533

Юр. назва: Приватне акціонерне товариство "Страхова компанія "УНІКА"

Голова Правління: Улья Олена Володимирівна

Час перевірки КЕП/ЕЦП: 17:06 30.11.2023

Статус перевірки сертифікату: Сертифікат діє

Серійний номер: 32BA6ADA8780FF450400000D20E00009B260000

Тип підпису: кваліфікований

**Електронна печатка**

17:06 30.11.2023

ЄДРПОУ/ІПН: 20033533

Юр. назва: Приватне акціонерне товариство "Страхова компанія "УНІКА"

Власник ключа: Приватне акціонерне товариство "Страхова компанія "УНІКА"

Час перевірки КЕП/ЕЦП: 17:06 30.11.2023

Статус перевірки сертифікату: Сертифікат діє

Серійний номер: 32BA6ADA8780FF450400000D30E00009D260000

Тип підпису: кваліфікований