

ПОЛОЖЕНИЕ

О порядке рассмотрения обращений граждан в АО «АРХАНГЕЛЬСКГЕОЛДОБЫЧА»

Архангельск
2017 год

Оглавление

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
2. ПРИЕМ, РЕГИСТРАЦИЯ И РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН.....	4
2.1. Прием обращений граждан.....	4
2.2. Регистрация обращений граждан.....	4
2.3. Рассмотрение обращений граждан	4
3. ОТПРАВКА ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН	5
3.1. Ответы на обращения.....	5
3.2. Отправка ответа на обращения граждан	6
3.3. Передача ответов на обращения граждан по каналам связи.....	6
3.4. Передача ответов на обращения граждан путем телефонной связи.	6
4. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ ГРАЖДАН.....	6
4.1. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения.....	7
4.2. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями.....	7

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в АО «АРХАНГЕЛЬСКГЕОЛДОБЫЧА»» (далее – Положение) разработано в целях регламентирования работы с обращениями граждан, повышения ее эффективности, обеспечения контроля исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан.

1.2. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящим Положением.

1.3. Настоящее Положение регулирует порядок рассмотрения обращений граждан в АО «АРХАНГЕЛЬСКГЕОЛДОБЫЧА».

1.4. Настоящее Положение является локальным правовым актом обязательным для исполнения всеми сотрудниками АО «АРХАНГЕЛЬСКГЕОЛДОБЫЧА».

1.5. Информация о процедуре рассмотрения обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в здании АО «АРХАНГЕЛЬСКГЕОЛДОБЫЧА»;
- по телефону;
- по электронной почте;
- по почте путем обращения заявителя с письменным запросом о предоставлении информации.

- на официальном сайте Общества www.agddiamond.ru.

1.6. Местонахождение АО «АРХАНГЕЛЬСКГЕОЛДОБЫЧА»:

Почтовый адрес: г. Архангельск, пр. Троицкий, 168, 163001.

Режим работы: ежедневно, кроме субботы, воскресенья, нерабочих и праздничных дней, с 9.00 до 17.00 (перерыв с 13.00 до 14.00), накануне нерабочих праздничных дней с 09.00 до 16.00 (перерыв с 13.00 до 14.00).

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан: 8 (8182) 63-68-61.

Адрес электронной почты: Fax@agd.lukoil.com

1.7. Термины и сокращения

- **Общество** – АО «АРХАНГЕЛЬСКГЕОЛДОБЫЧА»;
- **Структурное подразделение** – управление, отдел, группа;
- **Руководитель структурного подразделения** - работник Общества в должности не ниже начальника управления, отдела, группы, находящихся в непосредственном подчинении Генерального директора АО «АРХАНГЕЛЬСКГЕОЛДОБЫЧА» или его заместителей;
- **Документ** – материальный объект с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве, в целях хранения и общественного использования. Документ обязательно содержит реквизиты, позволяющие однозначно идентифицировать, содержащуюся в нем информацию;

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом;

Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, следовательно, такие обращения будут оставаться без ответа;

Работники структурных подразделений Общества (далее - подразделение) несут персональную ответственность за выполнение требований настоящего Положения,

обеспечивают сохранность находящихся у них документов.

Организация работы с обращениями граждан возложена на отдел делопроизводства, общее руководство и контроль возлагается на генерального директора Общества.

Рассмотрение обращений граждан включает себя: получение, регистрацию, рассмотрение и подготовку ответа на письменные обращения граждан, поступивших, в том числе, в электронной форме.

2. ПРИЕМ, РЕГИСТРАЦИЯ И РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

2.1. Прием обращений граждан

Основание для начала организации рассмотрения обращений граждан - поступление в Общества письменного обращения (в том числе в электронной форме).

Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

Обращения, поступающие в адрес Общества, принимаются и регистрируются в Отделе делопроизводства Общества.

Обращения, пришедшие в адрес Общества, но полученные непосредственно работниками подразделений (в том числе и по электронной почте), должны быть сданы на регистрацию в Отдел делопроизводства.

При приеме обращений работник Отдела делопроизводства Общества проверяет правильность адресата, целостность пакета или упаковки.

Ошибочно поступившие документы возвращаются отправителю согласно установленному порядку.

О повреждениях, недостатке документов или приложений к ним работником Отдела делопроизводства делаются соответствующие отметки на документе.

Обработка и передача документов осуществляются в день поступления или в первый рабочий день при поступлении документов в нерабочее время. Корреспонденция, поступившая по электронной почте, через курьера по окончании рабочего дня подлежит регистрации на следующий рабочий день.

2.2. Регистрация обращений граждан

Регистрация входящих обращений граждан осуществляется работником Отдела делопроизводства в «Журнале регистрации письменных обращений граждан» (далее Журнал).

Основным принципом регистрации документов является однократность.

На регистрируемых документах на лицевой стороне первого листа документа в нижнем правом углу ставится регистрационный штамп установленного образца с указанием входящего номера, даты регистрации документа.

При наличии в регистрируемом письме ссылки на исходящее письмо к регистрируемому письму прикладывается его копия.

Зарегистрированные документы с конвертами передаются исполнителям под расписку.

2.3. Рассмотрение обращений граждан

Обращения, поступившие в адрес Общества, направляются для доклада Генеральному

директору после их регистрации.

Обращения, имеющие ссылку на исходящий номер Общества, а также документы, адресованные руководителям подразделений, направляются для рассмотрения непосредственно в подразделения после их регистрации.

Результаты рассмотрения документов, адресованные руководителям подразделений, отражаются в их резолюциях. Работник Отдела делопроизводства, получив обращение гражданина с резолюцией Генерального директора, направляет скан-копии исполнителю (соисполнителю) посредством электронной связи.

Если поручение по рассмотрению обращения дано нескольким должностным лицам, то координация и ответственность за его выполнение возлагаются на должностное лицо, указанное в резолюции первым.

Исполнитель рассматривает обращение на достоверность изложенной информации, актуальность, а также касается ли вопрос компетенции организации/подразделения.

Поступившее письменное обращение рассматривается в течение 30 календарных дней. Если последний день срока исполнения документа приходится на нерабочий день, то документ подлежит исполнению не позднее рабочего дня, следующего за нерабочим днем. Индивидуальные сроки исполнения устанавливаются в резолюции генерального директора/руководителя подразделения.

Продление срока исполнения документов по обращениям граждан оформляется письменно исполнителем документа за 1-2 дня до истечения установленного срока исполнения документа на имя Генерального директора/руководителя подразделения.

При необходимости приостановления исполнения документа или отмены его исполнения составляется письмо на имя Генерального директора/руководителя подразделения, давшего поручение.

3. ОТПРАВКА ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

3.1. Ответы на обращения

Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, необходимо давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

Обращение и подготовленный на него проект ответа могут быть возвращены исполнителю для повторного рассмотрения, если из проекта ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально.

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается Генеральным директором, заместителями генерального директора по направлениям деятельности, начальниками структурных подразделений Общества.

Ответы заявителям подписываются Генеральным директором, заместителями генерального директора по направлениям деятельности Общества

Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

После направления ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов материалы рассмотрения подшиваются в папку должностным лицом, подготовившим ответ.

Срок регистрации и отправки ответа не должен превышать 1 рабочего дня со дня его подписания.

3.2. Отправка ответа на обращения граждан

Конечными результатами рассмотрения обращений граждан могут являться:

- направление гражданину письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомление гражданина об отказе в рассмотрении его обращения с изложением причин;
- устный ответ на обращение с согласия гражданина.

Ответы на обращения отправляются централизованно работником Отдела делопроизводства Общества.

Подписанные ответы передаются на отправку в Отдел делопроизводства полностью оформленными и с указанием почтового адреса получателя.

При отправке документа исполнитель обязан предоставить точный почтовый адрес. За достоверность почтового адреса ответственность несет исполнитель документа.

Документы, имеющие более четырех адресатов, должны представляться с рассылкой. Документы, имеющие более одного и менее пяти адресатов, тиражируются исполнителем письма и передаются на отправку в необходимом количестве экземпляров.

Работник Отдела делопроизводства, получив подготовленные к отправке ответ, обязан:

- проверить соответствие бланка документа, наличие подписи, адресата, даты, почтового адреса, количества приложений по тексту документа, сведения об исполнителе, соответствие количества экземпляров количеству адресатов, наличие гербовой печати;
- зарегистрировать документ в Журнале «Исходящие».

Документы, оформление которых не соответствует порядку, установленному в Обществе, подлежат возврату исполнителю.

3.3. Передача ответов на обращения граждан по каналам связи.

Передача ответов на обращения граждан по каналам факсимильной связи производится работником Отдела делопроизводства Общества.

Отправка ответов на обращения граждан по электронной почте адресатам может осуществляться как работником Отдела делопроизводства, так и исполнителями подразделений самостоятельно.

3.4. Передача ответов на обращения граждан путем телефонной связи.

Передача ответов на обращения граждан путем телефонной связи производится исполнителем.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ ГРАЖДАН

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование организации (АО «АРХАНГЕЛЬСКГЕОЛДОБЫЧА»), фамилию, имя,

отчество должностного лица Общества, которому адресовано обращение, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес или адрес электронной почты, или телефон, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути обращения, личную подпись и дату обращения.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению подлинники документов и материалов, либо их заверенные копии.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений. В электронном обращении гражданин, в обязательном порядке, указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо, почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме, либо направить указанные документы и материалы или их заверенные копии на бумажном носителе.

4.1. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения.

Обращение не рассматривается по существу, если:

1) в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

2) в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В таком случае оно вправе быть оставленным без ответа по существу поставленных в нем вопросов с сообщением гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

3) текст письменного обращения не поддается прочтению. Ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение Генеральному директору, заместителям генерального директора в соответствии с их компетенцией, о чем делается отметка в Журнале;

4) в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми аналогичными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Генеральный директор или его заместители в соответствии с их компетенцией вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

5) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную, коммерческую или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.2. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями.

При информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если

отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок должностное лицо называет наименование структурного подразделения, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.