

УТВЕРЖДАЮ:

Директор

ООО «Дюртюлимелиноводстрой»

Юдинцев Е.Н.



Приказ № 1

от 09.11.2018г.

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 02 мая 2006г.

1.2. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в ООО «Дюртюлимелиноводстрой», правила регистрации, учета и контроля, анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.

1.3. Расследование нарушений ООО «Дюртюлимелиноводстрой» может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

1.4. Основные понятия, применяемые в настоящем Положении. В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:

Обращения граждан - индивидуальные или коллективные предложения, заявления, жалобы, изложенные в письменной форме или в форме электронного документа, поступившие в порядке, установленном настоящим Положением.

Предложения - обращения граждан, в которых содержатся конкретные меры, направленные на улучшение организации и деятельности ООО «Дюртюлимелиноводстрой», на совершенствование и решения вопросов организации.

Заявления - обращения граждан, в которых содержатся просьбы о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в Конституции Российской Федерации, федеральных законах, Уставом ООО «Дюртюлимелиноводстрой» и другими правовыми актами, об оказании содействия в реализации этих прав и свобод

Жалобы - обращения граждан, в которых содержатся требования о восстановлении их прав, свобод или законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) и (или) решениями, должностных лиц либо органов управления организации, а также других граждан. 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. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Анонимными

считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

2. Обращения граждан

2.1. Письменные обращения граждан поступают в ООО «Дюртполиметилноводстрой», на бумажном или электронном носителе.

2.2. Письменные обращения граждан на бумажном носителе должны содержать следующие сведения:

- наименование и адрес организации или физического лица;
- изложение существа предложения, заявления или жалобы;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, почтовый адрес и телефон;
- дату составления обращения.

2.3. Письменное обращение гражданина в соответствии с федеральным законодательством должно быть им подписано.

2.4. Письменные обращения граждан на электронную почту подаются также на сайте ООО «Дюртполиметилноводстрой» в форме «Обратной связи».

2.5. При заполнении формы гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, почтовый адрес и телефон.

2.6. При заполнении формы гражданин автоматически дает согласие на обработку персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных».

2.7. Письменные обращения граждан не подлежат рассмотрению в следующих случаях:

2.7.1. В случае подачи анонимного обращения;

2.7.2. В случае подачи обращения, существо которого противоречит федеральному законодательству, либо обращения, содержащего выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц;

2.7.3. В случае если у ООО «Дюртполиметилноводстрой» имеется информация о том, что обращение подано лицом, которое признано недееспособным на основании решения суда, вступившего в законную силу.

3. Права гражданина при рассмотрении обращения

3.1. При рассмотрении обращения должностным лицом гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

- 4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением к должностному лицу с критикой организации или должностного лица, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.
- 4.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

5. Регистрация обращений граждан

- 5.1. Ответственность за состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан несёт секретарь.
- 5.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в журнале в день их поступления в ООО «Дюртолимелиноводстрой».
- 5.3. Обращения граждан регистрируются в журнале регистрации обращений граждан, в которых указываются сведения, предусмотренные настоящим Положением, а также дата поступления обращения гражданина, и номер обращения гражданина.
- 5.4. Делопроизводство по обращениям граждан ведётся отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации оформления резолюции директора ООО «Дюртолимелиноводстрой» передаются на исполнение специалисту.
- 5.5. Журнал регистрации обращений граждан ведётся на бумажном носителе, хранится у секретаря.

6. Рассмотрение обращений граждан

- 6.1. Письменное обращение, поступившее в ООО «Дюртолимелиноводстрой», рассматривается администрацией ООО «Дюртолимелиноводстрой» в течение 3 рабочих дней со дня регистрации.
- 6.2. Администрация ООО «Дюртолимелиноводстрой» в соответствии с федеральным законом:
- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
 - запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
 - принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
 - дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
 - уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственной орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
- 6.3. Принятие решения по рассмотрению обращений граждан осуществляется директором ООО «Дюртолимелиноводстрой».
- 6.4. Непосредственное исполнение поручений по результатам рассмотрения обращений граждан осуществляется коммерческим директором ООО «Дюртолимелиноводстрой», который предоставляет необходимую информацию по факту обращения, оформленную в виде служебной или объяснительной записки.
- 6.5. В случаях, если для рассмотрения заявления или жалобы гражданина требуется проведение проверки, либо осуществление сбора сведений, необходимых для рассмотрения заявления или жалобы гражданина, сроки рассмотрения заявления или жалобы гражданина, указанные в части первой пункта 1 настоящего Положения, могут быть в порядке исключения продлены, но не более чем на один месяц с сообщением об этом гражданину, подавшему заявление или жалобу, в трехдневный срок.

6.6. Ответ на обращение, поступившее в ООО «Дюртиолимелиноводстрой» в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

7. Решения, принимаемые по итогам рассмотрения обращений граждан

7.1. По итогам рассмотрения обращений граждан может быть принято одно из следующих решений:

- решение о полном или частичном удовлетворении обращения;
- решение об отказе в удовлетворении обращения.

7.2. Копия решения, принятого, по итогам рассмотрения предложения, заявления, жалобы гражданина, прилагается к письменному ответу должностного лица по существу соответствующего предложения, заявления, жалобы.

7.3. В случае если жалобы граждан удовлетворены полностью либо частично, принявшие решения по итогам рассмотрения этих жалоб, должностные лица принимают необходимые меры по восстановлению нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан, в том числе приносят извинения в письменной форме. Срок действия положения не ограничен. При изменении законодательства в акт вносятся изменения в установленном порядке.