



Приложение № 9

УТВЕРЖДЕНО:

приказом № 15 от 06.02.2020 г.

Порядок рассмотрения обращений и приема граждан в обществе с ограниченной ответственностью «Редакция газеты «Варта»

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений и приема граждан (далее – Порядок) определяет единый подход к работе с обращениями граждан и организации личного приема граждан в Обществе с ограниченной ответственностью «Редакция газеты «Варта» (далее – Общество).

1.2. Обращение гражданина – письменное заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина (далее – обращение).

Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Общества, должностных лиц либо критика деятельности Общества и должностных лиц.

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.3. Обращения, поступившие в Общество, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Порядком. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию Общества, недопустим.

1.4. Письменное обращение должно содержать фамилию, имя, отчество автора, почтовый адрес для ответа или уведомления о переадресации обращения, изложение сути заявления или жалобы, личную подпись и дату.

1.5. Обращение, поступившие в Общество по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

1.6. Работа с обращениями является прямой служебной обязанностью сотрудников Общества.

1.7. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в нем, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

- 1.8. По поручению директора его заместители, руководители структурных подразделений Общества в пределах своих полномочий обязаны:
- своевременно, всесторонне и объективно рассматривать обращения, принимать по ним основанные на законе решения, сообщать заявителям о результатах рассмотрения обращений;
 - систематически анализировать обращения для выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав граждан, а также совершенствования работы Общества.
- 1.9. Централизованный учет поступивших обращений ведет помощник руководителя.

2. Делопроизводство по обращениям

- 2.1. Прием и первичная обработка обращений осуществляется централизованно помощником руководителя в приемной Общества.
- 2.2. Обращения, поступившие почтой, передаются помощником руководителя в тот же день после проставления на них штампа с указанием даты поступления директору Общества для их дальнейшего распределения руководителю того структурного подразделения, в компетенцию которого входит рассмотрение поступившего обращения.
- 2.3. Обращения, поступившие с сопроводительным документом государственного органа, органа местного самоуправления, Общества, учреждения, организации, учитываются по фамилии заявителя с указанием реквизитов сопроводительного документа.
- 2.4. Обращения подлежат регистрации в приемной Общества в день получения, но не позднее трех дней после поступления.
- 2.5. При исполнении обращения в структурном подразделении исполнитель готовит ответ за подписью директора Общества и делает копию ответа.
- 2.6. Отметка об исполнителе включает в себя должность, фамилию, имя, отчество и номер его служебного телефона. Отметку об исполнителе располагают на лицевой или оборотной стороне последнего листа документа в левом нижнем углу.
- 2.7. Ответ гражданину по обращению выполняется в письменной форме на официальном бланке Общества за подписью директора.
- 2.8. На коллективное обращение ответ направляется на фамилию первого заявителя с просьбой сообщить о результатах его рассмотрения другим авторам. В необходимых случаях по просьбе авторов ответ направляется конкретному лицу или отдельно каждому адресату.
- 2.9. Состав обязательных реквизитов, порядок их расположения на бланках писем регламентирован нормативными актами по делопроизводству.

3. Порядок рассмотрения обращений

- 3.1. Ответственность за организацию рассмотрения и разрешения обращений, соблюдения сроков их рассмотрения, состояние делопроизводства по ним в

структурных подразделениях возлагается на руководителей структурных подразделений.

3.2. Все обращения подлежат регистрации в приемной Общества у помощника руководителя в день получения, но не позднее трех дней после поступления.

3.3. Прошедшие регистрацию обращения распределяются, в зависимости от их важности и значимости, на требующие обязательного доклада директору или его заместителям, координирующим деятельность структурных подразделений Общества по рассмотрению обращений, и на передаваемые непосредственно в структурные подразделения в соответствии с их компетенцией.

3.4. Обращения, поступившие в Общество, докладываются директору, заместителям директора, координирующим деятельность структурных подразделений Общества по рассмотрению обращений, руководителем того структурного подразделения, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения.

3.5. Обращение с поручением директора передается исполнителю в день наложения резолюции или не позднее следующего дня. Если поручение дано нескольким должностным лицам, то работу по его исполнению координирует лицо, указанное в резолюции первым или с отметкой «Ответственный».

3.6. В соответствии с резолюцией директора Общества исполнение обращения может быть поставлено на контроль.

3.7. Обращение, на которое дается промежуточный ответ, с контроля не снимается. Решение о снятии обращения с контроля принимает директор Общества после его полного рассмотрения, если по нему дан исчерпывающий ответ.

3.8. Запрещается направлять обращение на рассмотрение тем должностным лицам, действие (бездействие) которых обжалуется.

3.9. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий ответ заявителю.

3.10. Письменное обращение, не относящееся к компетенции Общества по содержанию поставленных вопросов, в семидневный срок со дня его регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу по принадлежности с уведомлением об этом автора обращения, за исключением случаев, когда ответ заявителю не дается.

3.11. Обращение, относящееся к компетенции Общества, рассматривается в течение 30 дней.

3.12. Письменный запрос государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, связанный с рассмотрением поступившего к ним обращения, рассматривается в течение 10 дней, если иной срок не установлен в запросе.

3.13. Сроки, предусмотренные Порядком, исчисляются в календарных днях со дня регистрации обращения. Если окончание срока рассмотрения обращения

приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

3.14. В исключительных случаях, а также в случае истребования необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов у должностных лиц, директором Общества может быть продлен срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения.

3.15. Директором Общества могут устанавливаться сокращенные сроки рассмотрения обращения, если этого требуют интересы дела.

3.16. Обращение, содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

3.17. Ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующее структурное подразделение Общества или должностному лицу, если текст письменного обращения не поддается прочтению. Однако, если возможно прочитать почтовый адрес и фамилию заявителя, ему сообщается о причинах оставления обращения без ответа.

3.18. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель структурного подразделения Общества вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и то же подразделение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.19. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, обращение подлежит докладу директору Общества.

3.20. Обращение одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившее до истечения срока рассмотрения его предыдущего обращения, считается первичным.

3.21. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если: заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению; со времени подачи первого обращения истек установленный срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

3.22. Коллективным обращением признается обращение, подписанное двумя и более авторами, а также обращение, поступившее от имени организаций или общественных объединений.

4. Личный прием граждан

- 4.1. Прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения их обращений, относящихся к компетенции Общества.
- 4.2. Организация личного приема граждан в Обществе возлагается на руководителей структурных подразделений.
- 4.3. Прием граждан осуществляется с 09.00 до 17.00 (кроме праздничных, выходных дней и перерыва на обед с 13.00 до 13.48), в приемной руководителя, помещениях заместителей директора Общества, а также в структурных подразделениях, в которые обратился посетитель.
- 4.4. Личный прием граждан проводится руководителем Общества заместителями директора Общества, руководителями структурных подразделений, в необходимых случаях – с участием специалистов соответствующих структурных подразделений.
- 4.5. Граждане, находящиеся в нетрезвом состоянии, на личный прием не допускаются.
- 4.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Работники Общества, проводящие прием, обязаны сообщить посетителю свои фамилию, имя, отчество, должность и дать в пределах своих полномочий разъяснения по поставленным вопросам.
- 4.7. Во время личного приема граждан, а также при их обращении по телефону могут даваться устные разъяснения по вопросам, относящимся к компетенции Общества.
- 4.8. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Общества, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке следует обратиться.
- 4.9. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.
- 4.10. Устный ответ или разъяснение на устное обращение дается гражданину, как правило, в день обращения. Если дать устный ответ в день обращения не представляется возможным или гражданин настаивает на предоставлении письменного ответа, ему дается разъяснение о сроке и порядке получения ответа.
- 4.11. Предварительную запись гражданина на личный прием к директору Общества, подготовку документов и оформление обращения осуществляет помощник руководителя в помещении приемной.
- 4.12. Не относящиеся к компетенции Общества письменные обращения, принятые по настоянию посетителя, направляются по принадлежности с уведомлением заявителя либо возвращаются заявителю по почте с указанием, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.13. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.14. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван сотрудник полиции.

5. Ответственность

5.1. Нарушение данного Порядка рассмотрения обращений и приема граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений или принятие по ним необоснованных, неправомερных решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут за собой привлечение к дисциплинарной ответственности виновных лиц.