



ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«УГОЛЬНАЯ КОМПАНИЯ «КУЗБАССРАЗРЕЗУГОЛ»
(ОАО «УК «КУЗБАССРАЗРЕЗУГОЛЬ»)

ПРИКАЗ

09.04.2018

№ 263

г. Кемерово

*Об утверждении Порядка
работы с обращениями граждан*

С целью организации работы с обращениями граждан в ОАО «УК «Кузбассразрезуголь»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в ОАО «УК «Кузбассразрезуголь».
2. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя директора по персоналу и общим вопросам Н.И. Овчинникова.

Директор

С.В. Парамонов

**ПОРЯДОК
РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
В ОАО «УК «Кузбассразрезуголь»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок в соответствии с нормативными документами, регламентирующими работу с обращениями граждан (далее по тексту гражданин, заявитель), в том числе индивидуальные и коллективные обращения, устанавливает основные требования к организации рассмотрения граждан и правила ведения делопроизводства по обращению граждан в ОАО «УК «Кузбассразрезуголь» (в том числе филиалах).

1.2. В ОАО «УК «Кузбассразрезуголь» рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении компании в соответствии с Конституцией РФ; в части, не противоречащей настоящему Порядку, учитывает положения федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. Федеральных законов от 29.06.2010 № 126-ФЗ, от 27.07.2010 № 227-ФЗ, с изм. внесенными Постановлением Конституционного суда РФ от 18.07.2012 № 19-П), и локальными нормативными актами, действующими в компании.

1.3. Рассмотрение обращений граждан производится директором компании, его заместителями, директорами филиалов, руководителями структурных подразделений компании.

1.4. Работу по обращениям граждан ведут: приемные руководителей, службы делопроизводства, руководители и специалисты структурных подразделений.

1.5. Все сотрудники, работающие с обращениями граждан, несут ответственность за сохранность находящихся у них документов и писем. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями.

1.6. Ответ на обращение гражданина должен быть дан в течение 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях возможно продление срока исполнения обращения еще на 30 дней с уведомлением об этом заявителя, в соответствии с п.7 настоящего Порядка.

2. Формы подачи обращения

2.1. Письменное обращение гражданина должно содержать:

- наименование организации, адрес организации, фамилию, имя, отчество должностного лица, которому направлено обращение, или наименование его должности;
- фамилию, имя, отчество гражданина, который направляет обращение, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- уведомление о переадресации обращения;
- изложение сути обращения;
- личную подпись гражданина и дату;
- если обращение направлено по электронной почте, то оно в обязательном порядке должно содержать адрес электронной почты гражданина.

В случае отсутствия вышеперечисленной информации обращение также попадет в регистрацию.

2.2. Устное обращение гражданина излагается во время личного приема, который ведет руководитель организации. Если изложенные факты и обстоятельства не очевидны и требуют дополнительной проверки, то процедура рассмотрения подготовки ответа аналогична рассмотрению письменного обращения.

3. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

3.1. Все присланные по почте письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, поступают к работникам, ответственным за регистрацию документов.

3.2. При приемке и первичной обработке производится проверка правильности адресования, оформления и доставки, целостности упаковки, наличия указанных вложений, к письму подкальвается конверт. При недостаче вложений, повреждении документов или приложений к ним необходимо сообщить в тот же день отправителю в письменной форме. Составляется акт в 3 экземплярах: первый остается в службе делопроизводства (приемных филиалов), второй приобщается к поступившему документу, третий направляется отправителю документа. Ошибочно доставленная корреспонденция возвращается отправителю.

3.3. Конверты с пометкой «Лично» и грифами «Секретно», «Коммерческая тайна», «Конфиденциально» работниками службы делопроизводства, приемными филиала не вскрываются. На конверте нужно поставить штамп о поступлении и дату поступления, после чего закрытый конверт с документами передать в подразделение, отвечающее за работу с информацией ограниченного доступа, а с отметкой «Лично» - передать адресату.

3.4. Принятые факсограммы (факсы) регистрируются, рассматриваются и передаются на рассмотрение руководству или непосредственно исполнителю организации, которому был адресован факс. Прием и регистрация документов в электронном виде, поступивших на

электронный адрес организации, осуществляются службой делопроизводства, приемными филиалов и передаются руководителю или непосредственному исполнителю.

3.5. Поступившие документы (копии трудовых книжек, справки, выписки и другие приложения подобного рода) подкальваются впереди текста документа.

3.6. Документы, требующие срочного рассмотрения, передаются на регистрацию незамедлительно. Обработка остальной корреспонденции осуществляется в день ее поступления или в первый рабочий день при поступлении документов в нерабочее время. Документы, зарегистрированные службой делопроизводства, приемными филиалов передаются руководству организации в день их поступления.

3.7. Поступившие телеграммы принимаются под расписку с проставлением даты и времени приема. Текст телефонограммы записывается или печатается получателем, регистрируется и оперативно передается руководителю, которому она адресована.

3.8. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится: в аппарате управления Угольной компании – в отделе делопроизводства; в филиале – в приемной руководителя.

4. Регистрация поступивших обращений

4.1. Поступившие обращения регистрируются в журнале учета письменных обращений граждан (рис. 1) В правом нижнем углу первой страницы письма проставляется регистрационный штамп. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Входящий № и дата поступления	Вид документа	Дата и № поступившего документа	Автор-отправитель (наименование организации, кем подписан документ)	Краткое содержание документа (заголовок)	Кому адресовано	Резолюция (Ф.И.О. ответственного исполнителя)
1	2	3	4	5	6	7

Рис. 1 Форма журнала учета письменных обращений граждан

4.2. При регистрации:

- письму присваивается регистрационный номер;
- указывается фамилия и инициалы заявителя, его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее количество авторов указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации;

– если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило, проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется штамп «взято на контроль». В случае если в поручении указан срок рассмотрения обращения, проставляется штамп «взято на контроль» и делается надпись «Срок —».

4.3. Обращение проверяется на повторность, при необходимости прилагается предыдущая переписка. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения, или заявитель не удовлетворен полученным ответом.

5. Направление обращения на рассмотрение

5.1. После регистрации обращения передаются директору компании (заместителям директора, директору филиала) на рассмотрение и в соответствии с резолюцией передаются на исполнение заместителям директора, директорам филиалов, руководителям структурных подразделений и при необходимости подлежат контролю.

5.2. Обращения, по которым имеется поручение органов исполнительной власти (заявитель ранее обращался к руководителям филиалов Угольной компании и не удовлетворен принятым решением или обжалует действия руководителя) передаются на рассмотрение директору компании.

6. Рассмотрение обращений

6.1. При рассмотрении обращений, если директор компании (заместители директора, директор филиала) может сразу принять решение, то он отражает его в резолюции. Помощник руководителя (секретарь руководителя) составляет и оформляет ответ заявителю. Если требуется мнение специалистов, запросы в другие организации и др., директор компании (заместители директора, директор филиала) назначает в резолюции исполнителя (исполнителей), а документ передается на исполнение.

6.2. Обращения могут рассматриваться непосредственно заместителями директора, директорами филиалов или их рассмотрение может быть поручено должностному лицу структурного подразделения (в том числе с выездом на место).

6.3. К поступившему обращению готовится ответный документ (письмо). Письмо должно содержать: лаконично сформулированный текст, соответствующий обращению при необходимости указывающий ответные действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя (заместителя директора, директора филиала) с расшифровкой подписи. Письмо оформляется на бланке письма компании (филиала).

6.4. После подписания ответного письма на обращение гражданина оно подлежит регистрации, в соответствии с порядком установленным Инструкцией по делопроизводству.

6.5. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.

6.6. Письма без подписи, содержащие конкретные вопросы, направляются для сведения по принадлежности.

6.7. На письма, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, письма, присланные для сведения и т.д.) ответы не даются.

6.8. В случае, если обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, письменно уведомив об этом заявителя.

6.9. В случае, если обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям, что и в обращении находится в производстве суда, или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда, о чем письменно уведомляется заявитель.

6.10. В случае если по вопросу, содержащемуся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, письменно уведомив об этом заявителя.

6.11. По обращениям граждан, работников и пенсионеров компании (филиалов) по социально-бытовым вопросам решения принимаются Комиссией по социально-бытовым вопросам с учетом положений Коллективного договора ОАО «УК «Кузбассразрезуголь». О принятом решении заявитель извещается по телефону приемной заместителя директора по персоналу и общим вопросам (приемной филиала).

7. Продление срока рассмотрения обращений граждан

В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов и пр., сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней с письменным уведомлением об этом заявителя. Продление сроков производится по служебной записке ответственного исполнителя на имя заместителя директора по персоналу и общим вопросам (руководителя филиала).

8. Требования к оформлению ответа

8.1. Подготовка проекта ответа на обращение осуществляется исполнителем, назначенным руководителем организации в резолюции. Проект ответа должен готовиться очень тщательно, а принимаемое решение опираться на законодательство РФ, всестороннее изучение всех обстоятельств и причин, побудивших гражданина направить обращение.

8.2. Ответы на обращения граждан готовят на бланке письма, подписывают руководители (директор компании, его заместители, директор филиала) в пределах своей компетенции. Ответы в вышестоящие организации и органы государственной власти об исполнении поручений и рассмотрений обращений граждан подписывает директор компании (директор филиала).

8.3. В левом нижнем углу последнего листа ответа обязательно указывается фамилия и инициалы исполнителя, номер его служебного телефона.

8.4. После завершения рассмотрения и оформления ответа подлинник обращения передают в службу делопроизводства (приемную филиала). Первый экземпляр письма отправляют заявителю заказным письмо, копия остается в ОКИД (приемной филиала).

9. Контроль за рассмотрением обращений граждан

9.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан.

9.2. Решение о постановке обращений на контроль принимает начальник ОКИД по согласованию с заместителем директора по персоналу и общим вопросам, который и осуществляет контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений граждан. В филиале компании – работник ответственный за работу с документами, по согласованию с директором филиала.

9.3. Сроки хранения обращений граждан (предложения, заявления, жалобы) и документы по их рассмотрению (справки, сведения, переписка) в зависимости от их значимости установлены ст. 183 а, б, в Перечня типовых управлеченческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения (утвержден Министерством культуры Российской Федерации 25.08.2010), и составляют 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.