

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан
в Акционерное общество «Информационно-расчетный центр»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение обязательно для исполнения всеми работниками Акционерного общества "Информационно-расчетный центр" (далее — "Организация").

1.2. При рассмотрении обращений граждан, связанных с деятельностью Организации, необходимо иметь в виду:

1.2.1. Гражданами считаются не только граждане России, но также иностранные граждане и лица без гражданства.

1.2.2. От имени гражданина могут выступать его представители (по доверенности, удостоверенной в порядке ст. 185.1 Гражданского кодекса Российской Федерации), общественное объединение граждан, их ассоциация (союз) или орган местного самоуправления.

1.2.3. Граждане имеют право обращаться в Организацию лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

1.2.4. Граждане реализуют право на обращение в Организацию свободно и добровольно, но осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать прав и свобод других лиц. При получении обращения гражданина, содержащего нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Организации, работников, а также членов их семьи, сотрудники Организации вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить такому гражданину о недопустимости злоупотребления правом.

1.2.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.2.6. Обращение гражданина (далее — "обращение") это направленное в Организацию в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Организацию.

1.2.7. Предложение-рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Организации.

1.2.8. Заявление-просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод, связанных с деятельностью Организации, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в ее работе, либо критика деятельности отдельных сотрудников.

1.2.9. Жалоба-обращение гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, связанных с деятельностью Организации.

1.2.10. Каждое поступившее обращение, относящееся к деятельности Организации или его сотрудников, подлежит обязательному рассмотрению.

1.2.11. Организация не осуществляет публично значимые функции.

1.3. При рассмотрении обращения Организацией гражданин имеет право:

1.3.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

1.3.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

1.3.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в другую организацию, государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.3.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) сотрудников Организации в связи с рассмотрением обращения в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.3.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

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

2. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

2.1. Организация рассматривает индивидуальные и коллективные обращения граждан.

2.2. Обращения граждан могут поступать в Организацию в виде заявлений и предложений, по почтовой связи, по каналам электронной почты и факсимильной связи, а также в устной форме.

2.3. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также внутренними документами Организации, изданными во исполнение этих актов.

2.4. Обращения граждан принимают все работники Организации, в чьи функциональные обязанности входит работа с гражданами (администратор, операционисты, кассиры, руководители структурных подразделений, юристы, помощник руководителя и т.д.).

2.5. В то же время по возможности, обратившегося с обращением гражданина во избежание нарушения нормального производственного процесса обслуживания других граждан следует направлять в приемную Организации (п. 5.1 настоящего Положения).

2.6. Все обращения граждан фиксируются в системе электронного документооборота с указанием даты, времени поступления обращения, сведений о гражданине, краткого содержания обращения, срока исполнения.

2.7. В случае получения повторного обращения гражданина такому обращению присваивают тот же номер регистрации, что и первоначальному, а в графе "Краткое содержание" указывают, кому направлено для принятия решения или мер реагирования первоначальное обращение.

Повторным также считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первоначального

обращения истек установленный срок рассмотрения и ответ гражданину не дан или гражданин не удовлетворен данным ему ответом.

2.8. Работники, указанные в п. 2.4 настоящего Положения, в пределах своих полномочий самостоятельно принимают меры по рассмотрению поступивших обращений.

В случае невозможности рассмотрения обращения гражданина данным работником он обязан обратиться к вышестоящему руководителю или направить гражданина в приемную Организации (п. 5.1 настоящего Положения).

2.9. Работник Организации, которому поручено рассмотреть обращение:

1) в случае необходимости приглашает гражданина, направившего обращение, для личной беседы;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других организациях, государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другую организацию, другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.10. В случае необходимости рассматривающие обращение сотрудники могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

2.11. О принятых обращениях граждан в зависимости от их содержания начальник Отдела докладывает руководителю и заместителям руководителя Организации или направляет с сопроводительным письмом для рассмотрения в подразделения, в ведении которых находятся поставленные вопросы.

2.12. В проекте резолюции руководителя и заместителей руководителя Организации, содержащей поручения по письменному обращению гражданина, указывают срок исполнения поручения, порядок направления гражданину ответа, а при необходимости - доклад (информацию) о результатах рассмотрения.

2.13. Не допускается направлять обращения граждан для их рассмотрения и (или) ответа тем работникам Организации, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

2.14. Решения по письменным обращениям граждан, поступившим в Организацию, должны быть приняты в срок до 30 календарных дней со дня поступления.

В случае когда для рассмотрения обращений граждан необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов и принятие других мер, срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней, руководителем, давшим поручение о проведении специальной проверки либо принятии других мер. О продлении срока рассмотрения обращения руководитель сообщает гражданину.

2.15. О результатах рассмотрения обращения гражданина Отдел готовит проект ответа для представления на подпись руководителю или заместителю руководителя.

2.16. Письма-ответы на обращения граждан, подписанные руководителем и заместителями руководителя Организации, отправляют через Отдел, где им присваивают соответствующие регистрационные номера. Визовые экземпляры этих писем передают для

хранения в подразделение Организации, в котором находится подлинник обращения гражданина.

2.17. Передача зарегистрированных письменных обращений граждан из одного подразделения Организации в другое допускается только по согласованию с руководителем организации.

2.18. Контроль за своевременным и объективным рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших на исполнение в подразделения Организации, осуществляют руководители этих подразделений.

2.19. Письменные обращения граждан считаются удовлетворенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны ответы авторам обращений. При повторном обращении дополнительное рассмотрение удовлетворенных обращений граждан проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся вопроса повторного обращения.

2.20. Письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, подразделения Организации формируют в дело.

Копии документов, связанных с рассмотрением письменных обращений граждан (поручений руководства Организации по обращениям и информации об их исполнении, сопроводительных писем, ответов о рассмотрении писем и др.), подразделения Организации направляют в Отдел.

2.21. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, решение административного органа в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения либо решения административного органа.

2.22. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную 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.

3. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

- 3.1. Поступившее письменное обращение анализируется по следующим аспектам:
- личность гражданина (фамилия, имя, отчество, адрес, паспортные данные, ИНН);
 - действительно ли Организация является надлежащим адресатом для обращения;
 - соблюден ли срок предъявления обращения;
 - содержание обращения;
 - мотивы обращений гражданина;
 - законность и обоснованность обращения;
 - характер недостатка (существенный, несущественный);
 - явные причины появления недостатка деятельности Организации;
 - скрытые причины недостатка. Требуется ли проведение экспертизы;
 - возможные законные меры реагирования на обращение (удовлетворить обращение немедленно, отказать в удовлетворении и т.д.);
 - требуется ли привлечение иных лиц (физических, юридических, органов власти и т.п.), другого работника или вышестоящего руководителя для рассмотрения обращения;

- устанавливается работник или руководитель, принимающий решение об удовлетворении или об отказе в удовлетворении обращения гражданина;
- выбор формы удовлетворения обращения гражданина с учетом интересов и возможностей Организации.

3.2. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия и почтовый адрес гражданина, 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 орган внутренних дел в соответствии с его компетенцией.

3.3. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается, и оно подлежит направлению в архив.

Если фамилия и почтовый адрес гражданина поддаются прочтению, ему направляется сообщение о нечитабельности его обращения.

3.4. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение.

3.5. В случае если в письменном обращении гражданина содержится обращение, по существу которого ранее был направлен обоснованный отказ в удовлетворении и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Организации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Гражданин уведомляется о данном решении в письменном виде.

3.6. Ответ Организации на не подлежащее удовлетворению обращение гражданина в кратчайшие сроки доводится до гражданина. Копия ответа вместе с первичными материалами хранится в архиве Организации.

Ответ на обращение подписывает руководитель Организации или уполномоченное на то лицо.

3.7. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по адресу, указанному в обращении или по обратному адресу.

3.8. Конструктивные предложения гражданина принимаются к сведению для дальнейшего совершенствования работы Организации.

4. ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИЕ ИЗ ДРУГИХ ОРГАНИЗАЦИЙ И ОРГАНОВ

4.1. Письменные обращения граждан, поступившие в адрес Организации через другие организации, в том числе по защите прав граждан, фиксируются и рассматриваются в общем порядке. При этом дополнительно выясняется роль организации-корреспондента.

4.2. Письменные обращения граждан, поступившие в Организацию из органов власти и управления, фиксируются и рассматриваются в общем порядке.

Копия ответа гражданину также направляется в организацию или государственный орган, направивший обращение в Организацию.

5. РАССМОТРЕНИЕ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

5.1. Прием граждан и рассмотрение их устных обращений осуществляются в приемной Организации, порядок работы которой определяется соответствующим локальным нормативным документом Организации.

Прием граждан в приемной Организации работники приемной ведут ежедневно, кроме нерабочих дней.

5.2. В случае если поставленные гражданином во время приема вопросы не входят в компетенцию Организации, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы (организации).

5.3. Если во время приема граждан решение поставленных ими вопросов невозможно, от них принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение в установленном порядке.

На письменных обращениях, переданных гражданами во время приема, проставляется отметка: "Принято на личном приеме".

5.4. Руководитель и заместители руководителя Организации, другие должностные лица Организации ведут личный прием, о времени которого граждан информирует секретарь руководителя Организации.

Прием граждан руководителем и заместителями руководителя Организации обеспечивают работники Секретарь руководителя, прием граждан руководителями подразделений Организации - работники этих подразделений.

6. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ОРГАНИЗАЦИИ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

6.1. Обращения граждан принимаются, анализируются и рассматриваются всеми подразделениями Организации, в которые гражданин обратился в первоочередном порядке.

6.2. В случае обращения работника или руководителя структурного подразделения, работающего с обращением, к другому работнику и/или в другое подразделение по вопросу рассмотрения обращения гражданина, ему должно быть оказано всемерное содействие в рассмотрении такого обращения.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

8.1. Нарушениями трудовой дисциплины являются:

- нефиксация обращения гражданина;
- непринятие законных мер по удовлетворению обращений гражданина;
- несоблюдение требований настоящего Положения.

8.2. Каждый работник Организации несет ответственность за качество и своевременность выполнения требований настоящего Положения в части своих обязанностей.

8.3. Степень ответственности работников может быть конкретизирована в должностных инструкциях.

8.4. Работники несут персональную ответственность за соответствие законодательству Российской Федерации оформляемых ими документов и операций с обращениями граждан.

8.5. За неправомерный отказ в предоставлении гражданину и (или) организации информации, предоставление которой предусмотрено федеральными законами,

несвоевременное ее предоставление либо предоставление заведомо недостоверной информации, за исключением случаев, предусмотренных ст. 7.23.1 Кодекса об административных правонарушениях Российской Федерации, сотрудники Организации несут ответственность в соответствии со ст. 5.39 Кодекса об административных правонарушениях Российской Федерации.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения руководителем Организации и действует до его отмены или утверждения нового Положения.

