

Положение о порядке работы с обращениями граждан

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано на основе Федерального Закона «О порядке рассмотрения обращений граждан» от 02.05.2006 г. №59-ФЗ и действующего законодательства РФ.

1.2. Ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан в ООО «Лесэко Норд» несет секретарь-референт.

1.3. Делопроизводство (прием, регистрация, организация рассмотрения, контроль и т.д.) по письменным и устным обращениям граждан ведется совместно с общим делопроизводством.

1.4. Под обращениями граждан понимаются предложения, заявления и жалобы граждан, в т.ч. коллективные. Обращения граждан поступают в письменной и устной форме.

1.5. Повторными обращениями считаются предложения, заявления и жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения, или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением.

Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными обращения одного и того же лица, но по разным вопросам.

В случае неоднократного обращения гражданина по одному и тому же вопросу, на которое ему раньше давались мотивированные ответы, руководитель вправе в соответствии с действующим законодательством отклонить прием обращения с сообщением об этом заявителю.

1.6. Письменные обращения граждан должны содержать: наименование и адрес предприятия - ООО «Лесэко Норд», изложение существа предложения, заявления,

жалобы; фамилию, имя, отчество обращающихся, их место жительства, либо место работы или учебы; контактный телефон; дату обращения и личную подпись.

Обращения, в которых отсутствуют фамилии, адрес, личная подпись, считаются анонимными и не подлежат рассмотрению.

Сведения, ставшие известными должностным лицам при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы им во вред.

1.7. Для всех видов обращений согласно действующему законодательству установлены единые сроки рассмотрения.

Срок рассмотрения обращений граждан не должен превышать 30-ти дней со дня регистрации обращения в ООО «Лесэко Норд», а не требующие дополнительного изучения и проверки, разрешаются безотлагательно, не позднее 15-ти дней.

В тех случаях, когда для разрешения обращений граждан необходимо проведение проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие других мер, сроки их разрешения могут быть, в порядке исключения, продлены руководителем предприятия или соответствующего структурного подразделения еще на один месяц с сообщением об этом лицу, подавшему обращение.

Общий срок рассмотрения обращения не может превышать 2-х месяцев, за исключением случаев, когда материалы, необходимые для принятия решения и ответа автору, рассматриваются в суде. В таких случаях общий срок рассмотрения продлевается на весь период судебного разбирательства.

2. Прием, регистрация и организация рассмотрения обращений граждан

2.1. Рассмотрение обращений после их обязательной регистрации и прием граждан на предприятии осуществляется руководителем в соответствии с Законом РК «Об обращениях граждан» от 15.07.1999 г. №360-ЗРК и действующим законодательством РФ.

2.2. Все поступившие в ООО «Лесэко Норд» устные обращения граждан фиксируются в соответствующем журнале учета. Все поступившие письменные обращения проверяются секретарем-референтом предприятия на правильность оформления и регистрируются в журнале в день их получения.

2.3. Все поступившие обращения граждан направляются Директору ООО «Лесэко Норд» для рассмотрения и направления на исполнение в соответствующее структурное подразделение предприятия.

2.4. Если решение вопросов, поставленных в обращениях граждан, не находится в компетенции предприятия, обращения возвращаются заявителю.

2.5. При рассмотрении обращений граждан должностные лица предприятия обязаны:

- рассмотреть его по существу в установленные сроки;
- принять обоснованное решение и меры по его исполнению;
- сообщить заявителю о результатах рассмотрения и о принятом решении;
- в случае неудовлетворения требований, изложенных в заявлении, довести до сведения заявителя основания отказа, а также указать порядок обжалования принятого по заявлению решения.

2.6. Контроль за исполнением обращений граждан возложен на секретаря-референта.

2.7. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан влечет ответственность должностных лиц в соответствии с действующим законодательством.

3. Порядок организации приема граждан

3.1. Прием граждан по личным вопросам в ООО «Лесэко Норд» ведет заместитель директора по адресу: г. Петрозаводск, ул. Льва Толстого 15, оф. 305 по предварительной записи.

3.2. Организация приема (предварительная запись, документационное обеспечение, ведение делопроизводства по обращениям, осуществление контроля за исполнением) возложена на секретаря-референта.