

Белорусский государственный концерн
по производству и реализации товаров
легкой промышленности
(Концерн «Беллегпром»)

УТВЕРЖДЕНО
Приказ генерального директора
ОАО «Лента»

№ _____

Открытое акционерное общество «Лента»
(ОАО «Лента»)

ПОЛОЖЕНИЕ
г.Могилев

О порядке организации работы и ведения
делопроизводства по обращениям
граждан и юридических лиц в ОАО «Лента».

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года №300-3 «Об обращениях граждан и юридических лиц», постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 30.12.2001 №1786 «Об утверждении положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей», определяет порядок организации работы и ведения делопроизводства по обращениям граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей (далее – граждан) и юридических лиц, поступивших в ОАО «Лента».

Сфера действия законодательства об обращениях граждан не распространяется на обращения работника к нанимателю.

2. В настоящем Положении применяются термины в значениях, определенных в ст.1 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан».

3. Настоящее положение устанавливает порядок организации работы и ведения делопроизводства по обращениям:

3.1. граждан: устным на личном приеме, письменным, в том числе замечания и предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, и электронным обращениям.

3.2. юридических лиц и индивидуальных предпринимателей: устным на личном приеме, письменным (за исключением внесенных в книгу замечаний и предложений) и электронным обращениям.

4. Ответственность за ненадлежащую работу с обращениями в ОАО «Лента» несет генеральный директор ОАО «Лента».

5. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан и юридических лиц в ОАО «Лента» возлагается на заместителя генерального директора по идеологической работе и управлению персоналом.

6. Все обращения, поданные ОАО «Лента» в порядке, установленном Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года №300-3 «Об обращениях граждан и юридических лиц» и настоящим положением, подлежат обязательному приему и регистрации.

Отказ в приеме обращений не допускается.

Все поступившие обращения граждан, в том числе принятые на личном приеме и электронные обращения, регистрируются в день их поступления в установленном порядке.

Электронные обращения, поступившие на электронный адрес ОАО «Лента» (lenta@mogilev.by), подлежат рассмотрению.

Способ подачи электронных обращений размещен на официальном сайте предприятия <http://www.lentabel.by>.

Обращения заявителя, поступившие в нерабочий день (нерабочее время), регистрируются не позднее, чем в первый следующий за ним рабочий день.

6.1. Регистрация обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в ОАО «Лента» осуществляется с использованием карточной формы регистрации.

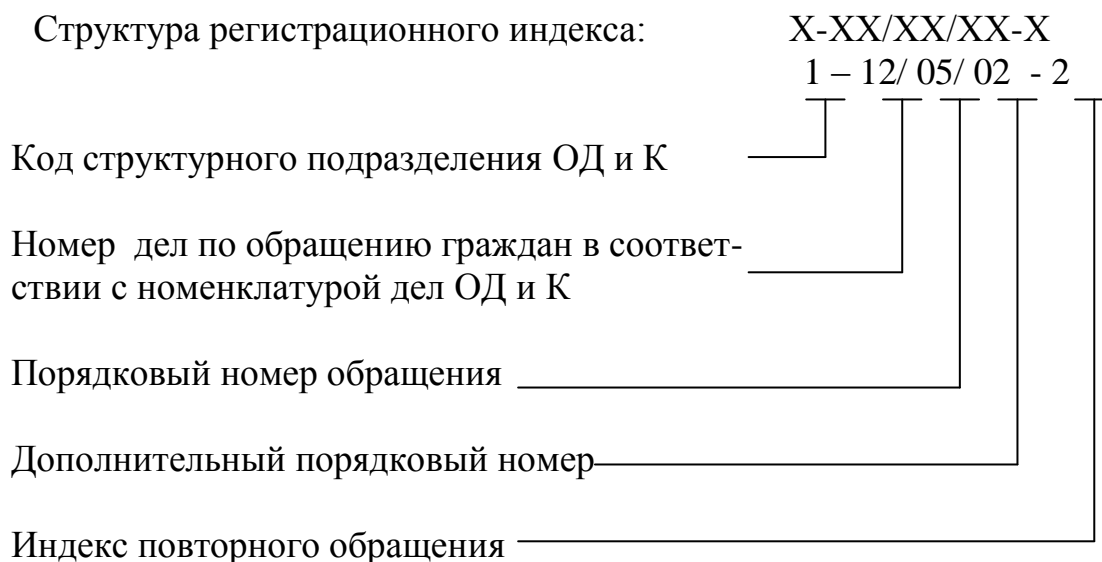
Регистрационно-контрольные карточки обращений граждан ведутся по форме согласно приложению 1.

Количество экземпляров регистрационно-контрольных карточек определяется исходя из необходимости обеспечения учета, контроля, поиска, анализа работы с обращениями граждан.

6.2. Конверты от поступивших обращений граждан сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес заявителя или когда дата почтового штемпеля служит подтверждением времени отправления и получения обращения.

6.3. Обращениям граждан присваивается регистрационный индекс.

Структура регистрационного индекса:



6.4. Повторным обращениям при их поступлении в течение трех лет со дня поступления в организацию присваивается индекс первичного обращения с дополнением индекса повторного обращения, обозначающего порядковый номер повтора.

6.5. Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в ОАО «Лента» учитываются под регистрационным индексом первого обращения с добавлением дополнительного порядкового номера.

7. Обращения, содержащие информацию о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении либо ином правонарушении, не позднее пяти рабочих дней направляются в соответствующие правоохранительные или иные органы.

8. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не относится к компетенции ОАО «Лента», в течение 5 рабочих дней направляются в организации в соответствии с их компетенцией, о чем в тот же срок уведомляется заявитель, либо в установленном Законом порядке обращение оставляется без рассмотрения по существу, а заявителю разъясняется в какую организацию ему следует обратиться за решением вопросов, изложенных в обращении.

Единицей исчисления данных сроков являются рабочие дни.

9. Подача заявлений и предложений сроком не ограничена.

Жалобы могут быть поданы в течение трех лет со дня, когда заявитель узнал или должен был узнать о нарушении его прав, свобод, законных интересов.

10. Делопроизводство по обращениям граждан, индивидуальных предпринимателей и юридических лиц ведется централизованно, отдельно от других видов делопроизводства. Делопроизводство по обращениям, внесенным в книгу замечаний и предложений, ведется отдельно от делопроизводства по иным обращениям граждан.

Непосредственное ведение делопроизводства по обращениям граждан в ОАО «Лента» возлагается на начальника отдела делопроизводства и контроля.

11. Личный прием.

11.1. Личный прием граждан, их представителей, представителей юридических лиц проводится генеральным директором, его заместителями по вопросам, относящимся к их компетенции, руководителями всех обособленных структурных подразделений не реже одного раза в месяц согласно графика.

11.2. График приема граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей утверждается генеральным директором ОАО «Лента» и доводится до сведения заявителей путем размещения графика на информационном стенде предприятия (на информационных стендах во всех обособленных структурных подразделениях ОАО «Лента»), а также на официальном сайте предприятия.

11.3. Личный прием граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (их представителей) генеральным директором и заместителями генерального директора осуществляется по предварительной записи. Предварительная запись осуществляется в приемной генерального директора ОАО «Лента».

Личный прием граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (их представителей) руководителями всех обособленных структурных подразделений осуществляется без предварительной записи в соответствии с графиком приема.

11.4. Должностные лица предприятия, а также работники, уполномоченные осуществлять предварительную запись на личный прием, не вправе отказать в личном приеме, записи на личный прием при обращении по вопросам, относящимся к их компетенции, за исключением случаев, когда заявителю в ходе личного приема уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы; когда переписка с заявителем по изложенным в обращении вопросам была прекращена, обращения не относятся к компетенции организации, обращения в неустановленные дни и часы.

11.5. При обращении на личный прием граждане (их представители), представители юридических лиц обязаны предъявить документ, удостоверяющий их личность. Представители заявителей должны предъявить также документы, подтверждающие их полномочия.

11.6. При проведении личного приема по решению генерального директора могут применяться технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемка.), о чем заявитель должен быть уведомлен до начала личного приема.

11.7. Устные обращения считаются рассмотренными по существу, если решены все изложенные в них вопросы, приняты надлежащие меры по защите, обеспечению реализации, восстановлению прав, свобод и законных интересов заявителей.

11.8. Ответы на рассмотренные по существу устные обращения подлежат объявлению заявителям в ходе личного приема. Результат решения изложенных в устном обращении вопросов отмечается в регистрационно-контрольной форме, в которой зарегистрировано устное обращение.

11.9. Заявитель имеет право отозвать свое обращение до рассмотрения по существу.

11.10. Если для решения вопроса, изложенного в устном обращении и относящегося к компетенции ОАО «Лента» требуется дополнительное изучение и проверка, обращение излагается заявителем в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

12. Обращения в книгу замечаний и предложений.

12.1. Граждане имеют право вносить в книгу замечаний и предложений замечания и (или) предложения о деятельности ОАО «Лента» и его обособленных структурных подразделений, качестве производимых и реализуемых ОАО «Лента» товаров, оказываемых услуг.

12.2. Книга замечаний и предложений ведется в ОАО «Лента», его обособленных структурных подразделениях.

12.3. Ответственные за ведение книг замечаний и предложений назначаются приказом генерального директора. Информация о месте нахождения книги замечаний и предложений, а так же об ответственном за ее ведение располагается на информационных стендах предприятия и его обособленных структурных подразделений.

12.4. Рассмотрение обращения, внесенного в книгу замечаний и предложений, осуществляется не позднее 15 дней (а в случае дополнительного изучения и проверки изложенных фактов – не позднее одного месяца), начиная со дня, следующего за днем регистрации.

12.5. Сведения о результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, а также отметка о направленном заявителю ответа вносятся в книгу замечаний и предложений.

Копия ответа хранится вместе с книгой замечаний и предложений.

Замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений оставляются без рассмотрения по существу без уведомления об этом заявителя, если они не относятся к деятельности предприятия, не касаются качества производимых товаров, оказываемых услуг.

13. Письменные обращения.

13.1. Граждане, юридические лица, индивидуальные предприниматели имеют право подавать ОАО «Лента» письменные обращения по вопросам, относящимся к компетенции предприятия.

13.2. Письменные обращения после регистрации поступают на рассмотрение генеральному директору.

В случае поступления письменного обращения в обособленное структурное подразделение, оно в течение дня, следующего за днем поступления письменного обращения, отправляется заказным письмом на юридический адрес ОАО «Лента», где подлежит обязательной регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим положением.

13.3. Генеральный директор вправе передать обращения на рассмотрение заместителей генерального директора, руководителей структурных подразделений по направлениям деятельности.

Поручения генерального директора, заместителей генерального директора о дальнейшем рассмотрении обращений граждан оформляются в форме резолюций.

13.4. Контроль за рассмотрением обращений граждан ведется с использованием регистрационно-контрольных карточек.

Контроль завершается, если все поставленные в обращениях вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям даны ответы в установленные законодательством сроки.

Решение о снятии с контроля обращений принимает генеральный директор ОАО «Лента».

13.5. Письменные обращения должны быть рассмотрены не позднее пятнадцати дней, начиная со дня, следующего за днем регистрации, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, – не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

Сроки рассмотрения обращений исчисляются со дня, следующего за днем регистрации обращений.

13.6. При необходимости проведения специальной проверки, истребования дополнительной информации, направления запросов в иностранные государства и (или) международные организации, либо если для решения изложенных в обращении вопросов необходимы совершение определенных действий (выполнения работ, оказания услуг), генеральный директор может продлить срок их рассмотрения.

Заявитель не позднее одного месяца со дня, следующего за днем поступления обращения, уведомляется о причинах превышения месячного срока и сроках совершения данных действий (выполнения работ, оказания услуг) или сроках рассмотрения обращений по существу.

13.7. При поступлении электронных обращений создается его бумажная копия, которая регистрируется в порядке, установленном для регистрации письменных обращений.

Бумажные копии электронных обращений после регистрации передаются на рассмотрение руководителю предприятия. Дальнейшее рассмотрение обращений заявителей оформляется в форме резолюции. Ход рассмотрения, а также отметка о выдаче предписания и его исполнении должны быть отражены в регистрационно-контрольной форме.

К электронным обращениям, подаваемым представителями заявителей, должны прилагаться электронные копии документов, подтверждающих их полномочия. При невыполнении этой обязанности электронное обращение может быть оставлено без рассмотрения по существу.

Электронное обращение должно содержать адрес электронной почты заявителя, на которую направляются ответы.

На электронные обращения даются письменные ответы в случаях, если заявитель просит направить письменный ответ и ответ на адрес его электронной почты; в электронном обращении указан адрес электронной почты, по которому по техническим причинам не удалось доставить ответ.

Ответы на электронные обращения, направляемые на адрес электронной почты заявителя, подписываются руководителем или уполномоченными им должностными лицами.

13.8. Коллективные обращения тридцати и более заявителей по вопросам, входящим в компетенцию ОАО «Лента», подлежат рассмотрению с выездом на место, если иное не вытекает из этих обращений.

13.9. В случае, если в коллективном обращении указан заявитель, которому необходимо направить ответ, ответ на такое обращение направляется этому заявителю с просьбой проинформировать других заявителей.

13.10. Анонимные обращения, т.е. обращения в которых не указаны фамилия, имя, отчество либо инициалы гражданина, адрес его места жительства и (или) место работы (учебы); наименование юридического лица или его местонахождение, указанные данные не соответствуют действительности не подлежат рассмотрению, если оно не содержит сведений о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

13.11. Заявителям письменно сообщается о решениях, принятых по результатам рассмотрения их письменных обращений. Ответы на письменные обращения подписываются генеральным директором, или уполномоченным им должностным лицом.

13.12. В ответах, направленных в вышестоящие государственные органы, иные организации (вышестоящим должностным лицам) по находящимся на контроле обращениям, указываются сведения об уведомлении заявителей о результатах рассмотрения их обращения, отметка об исполнителе.

13.13. В случае, если в письменных ответах на письменные обращения содержатся решения о полном или частичном отказе в удовлетворении обращений, либо об оставлении обращений без рассмотрений по существу, в таких ответах указывается порядок их обжалования.

Информация о наименовании, месте нахождения и режиме работы вышестоящей организации размещается на информационном стенде в ОАО «Лента» и во всех обособленных структурных подразделениях предприятия.

13.14. Письменные ответы могут не направляться заявителям, если для решения изложенных вопросов совершены определенные действия (выполнены работы, оказаны услуги) в присутствии заявителей. Результаты рассмотрения данных обращений оформляются посредством совершения заявителем соответствующих записей на обращениях либо в книге замечаний и предложений, заверяемых подписями заявителей, или составления отдельного документа, подтверждающего совершение этих действий.

13.15. Заявитель имеет право отозвать свое обращение до рассмотрения его по существу путем подачи соответствующего письменного заявления.

14. При отсутствии в обращениях каких-либо рекомендаций, требований, ходатайств, сообщений о нарушении актов законодательства, недостатках о работе предприятия либо при наличии в них только благодарности, такие обращения принимаются к сведению и ответы на них не направляются.

15. Обращения и материалы, связанные с их рассмотрением, после их разрешения возвращаются начальнику отдела делопроизводства и контроля для формирования в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел предприятия.

Дела формируются в течение календарного года. Каждое обращение и документы по его рассмотрению составляют в деле самостоятельную группу. В случае поступления повторных обращений они подшиваются в данную группу.

При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения, а также неправильно оформленные документы в дела не подшиваются.

16. Письменные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу:

16.1. Если обращения не соответствуют требованиям, предъявляемым к обращениям пунктом 1-6 статьи 12 Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 года №300-3.

16.2. Если обращениям согласно законодательству установлен иной порядок подачи и рассмотрения.

16.3. Если обращение содержит вопросы, решение которых не относится к компетенции ОАО «Лента», не относится к деятельности предприятия, не касаются качества производимой продукции и оказываемых услуг.

16.4. Если пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы.

16.5. Если заявителем подано повторное обращение, в том числе внесенное в книгу замечаний и предложений, если оно уже было рассмотрено по существу и в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу.

При оставлении в соответствии с данным пунктом повторного обращения без рассмотрения по существу, заявителю письменно сообщается, что повторное обращение необоснованно и переписка с ним по этому вопросу прекращается.

16.6. Если с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам.

При поступлении повторного обращения от заявителя, переписка с которым прекращена, такое обращение оставляется без рассмотрения по существу, без уведомления об этом заявителя.

17. Решение об оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу принимает генеральный директор ОАО «Лента»

При оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу, за исключением случая прекращения переписки по изложенным в обращении вопросам, и наличии данных о месте жительства (месте пребывания) и (или) месте работы (учебы) либо месте нахождения заявителя в течение 5 дней заявитель письменно уведомляется об оставлении обращения без рассмотрения по существу с указанием причин принятого такого решения и ему возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению. Также в случаях, предусмотренных п.16.2 и 16.3 данного положения, заявителю разъясняется в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

В случае направления систематически необоснованных обращений на предприятие, а также обращений, содержащих заведомо ложные сведения, с заявителей могут быть взысканы в судебном порядке расходы, связанные с рассмотрением обращений с выездом на место; суммы, подлежащие выплате экспертам и другим специалистам, привлеченным к рассмотрению обращений; почтовые расходы.

18. Устные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу:

18.1. Если не предъявлены документы, удостоверяющие личность заявителя, его представителя, а также документы, подтверждающие полномочия представителя заявителя.

18.2. Если обращение содержит вопросы, решение которых не относится к компетенции ОАО «Лента».

18.3. Если заявителю в ходе личного приема уже был дан исчерпывающий ответ на интересующий его вопрос, либо переписка с этим заявителем по данным вопросам была прекращена.

18.4. Если заявитель в ходе личного приема допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов и выражений.

19. Решение об оставлении устного обращения, изложенного в ходе личного приема, без рассмотрения по существу объявляется заявителю в ходе этого приема должностным лицом, проводящим личный прием, с указанием причин такого решения.

Если решение вопросов, изложенных в ходе личного приема, не относится к компетенции организации, в которой проводится личный прием, соответствующие должностные лица не рассматривают обращения по существу, а разъясняют, в какую организацию следует обратиться для решения данных вопросов.

20. В случае отзыва заявителем своего обращения, прекращается его рассмотрение по существу, и возвращаются заявителю оригиналы документов, приложенных к обращению.

21. Обращения, поступившие из вышестоящих органов, по которым не требуется направление ответов, регистрируются и учитываются как поручения вышестоящих органов.

22. Срок хранения письменных и электронных обращений, материалов, связанных с их рассмотрением – 5 лет (в случае неоднократного обращения – 5 лет с момента последнего обращения).

Книга замечаний и предложений после окончания ведения хранится вместе с новой книгой по месту ее ведения, а по истечении календарного года – в течение 5 лет в архиве организации.

23. Дела по обращениям постоянного хранения передаются в архив через год после завершения делопроизводства по ним.

24. «Прямая телефонная линия» проводится руководителем предприятия не реже одного раза в квартал. Дата, время и продолжительность проведения «прямой телефонной линии» устанавливается руководителем. Информация о проведении «прямой телефонной линии» доводится до всеобщего сведения путем ее размещения на информационном стенде предприятия. Во время проведения «прямой телефонной линии» граждане и юридические лица обращаются в организацию по вопросам, входящим в ее компетенцию.

25. При обращении на «прямую телефонную линию» гражданин должен сообщить свою фамилию, собственное имя, отчество (при его наличии), данные о месте жительства и (или) работы (учебы), а представитель юридического лица – фамилию, собственное имя, отчество (при его наличии), наименование представляемого им юридического лица и его юридический адрес, изложить суть обращения.

При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации обращение регистрируется в день его поступления путем оформления регистрационно-контрольной карточки по форме согласно приложению.

26. В случае если обращение, поступившее в ходе «прямой телефонной линии», не относится к компетенции организации, гражданину и юридическому лицу разъясняется, в какую организацию им необходимо обратиться. Такие обращения не подлежат регистрации.

27. О результатах рассмотрения обращений, не разрешенных в ходе «прямой телефонной линии», граждане и юридические лица уведомляются в пятнадцатидневный срок со дня регистрации обращений в организацию. При необходимости дополнительного изучения вопроса срок рассмотрения таких обращений может быть продлен до одного месяца.

28. Ответственность за организацию работы с обращениями, поступившими в ходе «прямой телефонной линии», а также осуществление контроля за их рассмотрением возлагается на руководителя организации.

Заместитель генерального директора
по идеологической работе
и управлению персоналом

Н.Н.Дрозд

Начальник ОД и К

И.М.Дюкова

Начальник юротдела

О.Ф.Добыш

Приложение 1
к Положению о порядке ведения
делопроизводства по обращениям
граждан в ОАО «Лента»

ФОРМА
регистрационно-контрольной карточки обращений граждан

ОАО «Лента»

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, В ТОМ ЧИСЛЕ ИП,
ЮРЛИЦ И ИХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ

№ _____ / _____
(регистрационный индекс)

Фамилия, имя, отчество _____
Адрес места жительства и (или) работы, контактный телефон _____

Дата поступления _____

Количество листов _____

Даты, индексы <*> повторных обращений _____

Вид обращения _____

Корреспондент, дата и индекс сопроводительного письма _____

Содержание _____

Резолюция, исполнитель _____

Дата направления _____ Срок исполнения _____ Дата исполнения _____

Ход рассмотрения _____

Отметка о выдаче предписания и его исполнении _____

Результат решения (№ _____ дата ответа _____)

Отметка о снятии с контроля _____

Документ подшит в дело № _____ л.

<*> Проставляются при присвоении повторному обращению очередного регистрационного индекса.