

Обращения граждан, ИП и представителей юридических лиц

Порядок личного приема граждан, ИП и представителей юридических лиц, а также порядок рассмотрения обращений граждан, ИП и представителей юридических лиц определен в Положении «О порядке организации работы и ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в ОАО «Лента», утвержденном приказом генерального директора от 29.12.2012 №248.

ПОЛОЖЕНИЕ

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».

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.

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

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, регистрируются в день их поступления.

Электронные обращения, поступившие в ОАО «Лента», принимаются к сведению, но не рассматриваются.

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: X-XX/XX/XX-X

1 – 12/ 05/ 02 - 2

Код структурного подразделения ОД и К

Номер дел по обращению граждан в соответствии с номенклатурой дел ОД и К

Порядковый номер обращения

Дополнительный порядковый номер

Индекс повторного обращения

6.4. Повторным обращениям при их поступлении в течение календарного года 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 дней направляются в соответствующие правоохранительные или иные органы.

Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не относится к компетенции ОАО «Лента», в течение 5 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.

8. 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.

9. 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.

10. Личный прием.

10.1. 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.

10.2. График приема граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей генеральным директором, заместителями генерального директора, руководителями всех обособленных структурных подразделений утверждается генеральным директором ОАО «Лента» и доводится до сведения заявителей путем размещения графика на информационном стенде предприятия, а также на информационных стендах во всех обособленных структурных подразделениях ОАО «Лента».

10.3. 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.

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

10.4. Должностные лица предприятия не вправе отказать в личном приеме 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 либо когда переписка с этим заявителем по таким вопросам была прекращена.

10.5. 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.

10.6. 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.

10.7. 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.

10.8. 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.

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

10.10. 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.

11. Обращения в книгу замечаний и предложений.

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

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

11.3. 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.

11.4. 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) со дня регистрации обращения.

11.5. 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.

12. Письменные обращения.

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

12.2. 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.

12.3. 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.

12.4. 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».

12.5. Письменные обращения должны быть рассмотрены не позднее пятнадцати дней со дня их 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 их регистрации.

12.6. 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 в пятидневный срок со дня продления срока рассмотрения обращения уведомляется о причинах превышения месячного срока и сроках совершения данных действий (выполнения работ, оказания услуг) или сроках рассмотрения обращений по существу.

12.7. 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.

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

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

12.10. 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.

12.11. 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.

12.12. 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.

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

13. 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.

14. 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.

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

15.1. Если обращения не соответствуют требованиям, предъявляемым к обращениям статьей 12 Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 года №300-3.

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

15.3. 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.

15.4. Если пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы.

15.5. 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.

15.6. 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.

16. 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.15.2 и 15.3 данного положения, заявителю разъясняется в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

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

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

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

17.3. 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.

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

18. 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.

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

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

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

22. Дела по обращениям передаются в архив через год после завершения делопроизводства по ним.

**График
личного приема граждан, ИП и представителей юридических лиц
руководителями ОАО «Лента»**

Ф.И.О.	Должность	Место приема	Время приема
Петров Сергей Александрович	генеральный директор	кабинет генерального директора	1, 3 пятница месяца, 15.00-17.00
Петрова Нина Григорьевна	заместитель генерального директора по развитию	кабинет заместителя генерального директора по развитию	2, 4 понедель- ник месяца, 14.30-18.00
Кураленко Олег Валентинович	главный инженер	кабинет главного ин- женера	1 понедельник месяца, 15.00-17.00
Лобасенко Раиса Васильевна	заместитель гене- рального дирек- тора по экономи- ке	кабинет заместителя генерального директо- ра по экономике	2 вторник месяца, 15.00-17.00
Дрозд Наталья Николаевна	заместитель гене- рального дирек- тора по идеологи- ческой работе и управлению пер- соналом	кабинет заместителя генерального директо- ра по идеологической работе и управлению персоналом	1 среда месяца, 15.00-17.00
Сотникова Наталья Петровна	заместитель гене- рального дирек- тора по торговле	кабинет заместителя генерального директо- ра по торговле	4 четверг месяца, 15.00-17.00
Степанчикова Инеса Леонидовна	заместитель гене- рального дирек- тора по продажам	кабинет заместителя генерального директо- ра по продажам	2 четверг месяца, 15.00-17.00
Лемешевская Татьяна Николаевна	заместитель гене- рального дирек- тора по качеству	кабинет заместителя генерального директо- ра по качеству	1 вторник месяца, 15.00-17.00
Савицкая Светлана Николаевна	заместитель гене- рального дирек- тора по закупкам	кабинет заместителя генерального директо- ра по закупкам	2 среда месяца, 15.00-17.00

Семинский Сергей Владимирович	заместитель генерального директора по строительству	кабинет заместителя генерального директора по строительству	3 четверг месяца, 15.00-17.00
Овчинникова Мария Александровна	директор Гомельского филиала ОАО «Лента»	кабинет директора Гомельского филиала ОАО «Лента»	4 понедельник месяца, 15.00-17.00
Заровская Лариса Валентиновна	директор Витебского филиала ОАО «Лента»	кабинет директора Витебского филиала ОАО «Лента»	3 вторник месяца, 15.00-17.00
Романюта Тамара Петровна	директор Брестского филиала ОАО «Лента»	кабинет директора Брестского филиала ОАО «Лента»	2 среда месяца, 15.00-17.00
Билиевская Лариса Леонидовна	заведующий магазином «Стужка» г.Могилев	кабинет заведующего магазином «Стужка» г.Могилев	1 понедельник месяца, 15.00-17.00
Бобровская Татьяна Петровна	заведующий магазином «Лента» г.Минск	кабинет заведующего магазином «Лента» г.Минск	2 вторник месяца, 15.00-17.00
Осипова Татьяна Васильевна	заведующий магазином «Лента» г.Бобруйск	кабинет заведующего магазином «Лента» г.Бобруйск	1 среда месяца, 15.00-17.00
Гузевич Божена Генрикасовна	заведующий магазином «Лента» г.Гродно	кабинет заведующего магазином «Лента» г.Гродно	2 пятница месяца, 15.00-17.00
Булицкая Тамара Сергеевна	руководитель склада г.Минск	кабинет руководителя склада г.Минск	3 четверг месяца, 15.00-17.00
Обухович Лилия Казимировна	заведующий складом г.Гродно	кабинет заведующего складом г.Гродно	2 среда месяца, 15.00-17.00