

УТВЕРЖДАЮ:
Директор
ЗАО «Вышневолоцкий леспромхоз»

2011 г.

Зеленин А.В.



2016 г.

Инструкция

Инструкция о порядке рассмотрения предложений, заявлений, жалоб и требований по возмещению потерь или ущерба гражданам и/или юридическим лицам. Разработана в соответствии с законом 59 ФЗ от 26.04.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ».

I. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения предложений, заявлений, жалоб (далее - Инструкция) определяет единый порядок учета (регистрации), рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан и/или юридических лиц, по вопросам связанным с процессом выполнения работ по заготовке и перевозке заготавливаемой лесопродукции.

1.2. Предложения, заявления и жалобы (далее «обращения»), подаются, рассматриваются и разрешаются в соответствии с действующим законодательством РФ, Уставом Общества, положениями, регламентирующими его внутрихозяйственные отношения, другими корпоративными нормативными документами.

1.3. Предусмотренный Инструкцией порядок учета (регистрации), рассмотрения обращений граждан и/или юридических лиц, не распространяется на обращения граждан и/или юридических лиц, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным, гражданско-процессуальным, арбитражно-процессуальным законодательством и законодательством о порядке разрешения индивидуальных трудовых споров.

1.4. Рассмотрение обращений граждан является служебной обязанностью руководителей Общества, которые несут ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан и/или юридических лиц в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации, Уставом Общества, положениями, регламентирующими его внутрихозяйственные отношения, другими корпоративными нормативными документами и настоящей Инструкцией.

II. Порядок учета (регистрации), рассмотрения и разрешения предложений, заявлений, жалоб граждан и/или юридических лиц

2.1. Все поступившие обращения граждан и/или юридических лиц, регистрируются в день их поступления в журнале учета предложений, заявлений и жалоб.

Письменное обращение должно быть подписано с указанием фамилии, имени и отчества (наименование юридического лица) и содержать, помимо изложения существа вопроса, данные о месте жительства, работы (службы) или учебы заявителя (нахождения юридического лица).

2.2. Ведение делопроизводства по обращениям граждан и/или юридических лиц осуществляется специально назначенными сотрудниками общества.

2.3. Регистрационный номер обращения указывается в штампе, который проставляется на свободном месте лицевой стороны первого листа обращения. Конверты, в которых поступили письма, хранятся в течение всего периода разрешения обращений.

2.4. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. При этом в журнале учета предложений, заявлений и жалоб и на свободном месте лицевой стороны первого листа

обращения делается пометка "повторно" с указанием регистрационного номера предыдущего обращения.

2.5. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в которых:

- обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению;
- сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством или настоящей инструкцией срок рассмотрения;
- указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.

2.6. В случае если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений, директор принимает соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрения обращения сообщает заявителю.

2.7. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и пересланные ими для разрешения в ЗАО «Вышневолоцкий леспромхоз», рассматриваются как первичные.

2.8. Все поступившие обращения после регистрации поступают к директору, который определяет порядок и сроки их рассмотрения, дает по каждому из них письменное указание исполнителям.

2.9. По каждому обращению не позднее чем в семидневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

2.9.1. О принятии обращения к рассмотрению;

2.9.2. О передаче обращения на рассмотрение в соответствующую службу;

2.9.3. О направлении обращения по принадлежности в другое ведомство, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к ведению общества;

2.9.4. Об оставлении обращения без рассмотрения (в случае, если содержание обращения лишено логики и смысла, или в случае анонимного обращения).

2.10. В случаях, когда в обращениях наряду с вопросами, относящимися к компетенции общества, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других организациях и/или ведомствах, то копии обращений или выписки из них направляются в соответствующие организации и/или ведомства, о чем извещаются заявители.

2.11. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы и регистрируются за теми же номерами, что и обращения.

2.12. Рассмотренные обращения граждан и/или юридических лиц, по которым приняты соответствующие решения, а также копии ответов заявителям и другие документы, связанные с рассмотрением и разрешением обращений, с надписью "В дело" и подписью руководителя подразделения, ответственного за разрешение обращения по существу, передаются исполнителем сотруднику, ведущему делопроизводство по обращениям граждан и/или юридических лиц, для формирования дела, включенного в номенклатуру дел, журналов и картотек.

2.13. Документы в делах располагаются в хронологическом или алфавитном порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность).

2.14. Документы и переписка по обращениям граждан и/или юридических лиц, учитываются и хранятся отдельно от других документов.

2.15. Срок хранения дел и журналов учета предложений, заявлений и жалоб – 3 года после окончания их ведения делопроизводством.

2.16. Должностные лица при рассмотрении и разрешении обращений граждан обязаны:

внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать дополнительные материалы или направить сотрудников на места для проверки фактов, изложенных в обращениях, принять другие меры для объективного разрешения поставленных заявителями вопросов, выявления и устранения причин и условий, порождающих обоснованные жалобы;

принимать по ним законные, обоснованные и мотивированные решения и обеспечивать своевременное и качественное их исполнение;

сообщать в письменной или устной форме заявителям о решениях, принятых по их обращениям, со ссылками на законодательство Российской Федерации, а в случае отклонения обращения - разъяснять также порядок обжалования принятого решения.

В случае устного ответа заявителю составляется соответствующая справка, которая приобщается к материалам рассмотрения обращения. В журнале учета предложений, заявлений и жалоб делается отметка о том, что результаты рассмотрения обращения сообщены заявителю в личной беседе.

2.17. По результатам проверки обращения составляется мотивированное заключение, которое должно содержать объективный анализ собранных материалов. Если при проверке выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан и/или юридических лиц, недостатки и упущения в деятельности общества, злоупотребления должностными полномочиями, то в заключении должно быть указано, какие конкретно предлагаются (приняты) меры по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан и/или юридических лиц, устранению недостатков и упущений в деятельности общества. Заключение доводится до сведения директора (о чем на заключении делается отметка).

2.18. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

III. Сроки рассмотрения обращений граждан

3.1. Сроки рассмотрения обращений, заявлений и жалоб граждан и/или юридических лиц исчисляются со дня поступления обращений в общество, для разрешения поставленных вопросов по существу. В соответствии с п.1 ст.12 закона 59 ФЗ срок рассмотрения обращений составляет 30 дней.

3.3. В тех случаях, когда для рассмотрения заявления или жалобы необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, срок их рассмотрения и разрешения может быть продлен на их рассмотрение, с сообщением об этом (письменно или устно) заявителю.

IV. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан

4.1. Заместители директора осуществляют непосредственный контроль за соблюдением установленного законодательством и настоящей Инструкцией порядка рассмотрения обращений граждан.

4.2. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения, полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

4.3. Должностные лица на основании имеющихся у них документов и переписки контролируют ход и результаты разрешения обращений, направленных в подчиненные подразделения.

4.4. Сведения о результатах рассмотрения обращений переносятся в журнал учета предложений, заявлений и жалоб, который представляется для проверки своевременности и

правильности выполнения принятых решений: руководителям общества - ежемесячно, инспектирующим (проверяющим) - по их требованию.

4.5. Контроль осуществляется путем запроса у исполнителей или должностных лиц, осуществляющих контроль, устной информации или письменных сообщений (справок) о состоянии исполнения поручений.

Периодичность проверки хода исполнения поручения определяется лицом, осуществляющим контроль, в зависимости от срока исполнения поручения.

4.6. Лицо, осуществляющее контроль, обязано:

знать ход исполнения поручения и предпосылки возможных задержек его исполнения;

содействовать своевременному и качественному исполнению поручения;

своевременно докладывать руководству о ходе исполнения поручения;

4.7. Решение о снятии обращения с контроля принимают директор или другое должностное лицо общества, ответственное за своевременное и правильное рассмотрение обращений граждан и/или юридических лиц. Промежуточный ответ на обращение, взятое на контроль, не является основанием для снятия обращения с контроля.

4.8. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений, волокита, бюрократическое отношение к предложениям, заявлениям и жалобам влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

РАЗРАБОТАЛ:

«__» _____ 2011 г.

Инженер по лесовосстановлению



Н.С. Ларионова.

СОГЛАСОВАНО:

«__» _____ 2011 г.

Инженер ОТ:



Александров С.В.

СОГЛАСОВАНО:

«__» _____ 2011 г.

Зам. Главы Администрации района:



Спиридонова В.А