

**УТВЕРЖДАЮ**

Генеральный директор  
ООО «ТОРГСТАРТ»

\_\_\_\_\_  
Фокин Д.А.  
28 октября 2022 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения и регистрации обращений граждан в**  
**групповое объединение**  
**ООО «ТОРГСТАРТ»**

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положение устанавливает порядок рассмотрения и регистрации обращений граждан в групповое объединение ООО «ТОРГСТАРТ» (далее по тексту - Общество) руководителем и уполномоченными на то лицами.

## **2. ФОРМА ОБРАЩЕНИЯ, ПОРЯДОК ИХ РЕГИСТРАЦИИ**

2.1. Обращения в Общество могут поступать в письменной форме или в форме электронного документа, в виде предложения, заявления или жалобы, также в виде электронного документа на официальный сайт организации. С обязательным указанием обратного адреса.

2.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.3. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в Журнал обращений (Приложение № 1 к настоящему положению).

2.4. Все поступившие в электронном виде обращения с граждан, регистрируются Журнале обращений в день их поступления на сайт Общества (предложения, благодарности, заявления и жалобы граждан). Журнал обращений, находящийся в Обществе, листы журнала пронумерованы, прошнурованы, скреплены печатью и заверены Генеральным директором (приложение № 1 к настоящему положению).

2.5. Письма или иная входящая корреспонденция с пометкой «лично» учитываются и передаются адресатам в закрытом виде, регистрационный штамп ставится на конверте.

2.6. Запросы и перенаправленные запросы, поступившие в Общество, из вышестоящих органов исполнительной власти, с поручением сообщить им результаты их рассмотрения, ставятся на «особый контроль».

## **3. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

3.1. Началом срока рассмотрения и разрешения обращения считается день его регистрации.

3.2. Обращения граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно.

3.3. Обращения граждан, в письменном виде или в виде электронного документа рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

3.4. Должностное лицо Общества при рассмотрении обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- имеет право запрашивать необходимые документы и материалы для рассмотрения обращения у подразделений Общества;
- споры, жалобы или поступившие обращения, должны разрешаться путем переговоров, общением или посредничеством. Судебные процедуры используются только в случае провала переговоров.
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- проект подготовленного ответа на обращение передается на подпись Генеральному директору или лицу его замещающему.

#### **4. НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН**

4.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество гражданина, направившего обращение, почтовый или электронный адрес, 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 органы внутренних дел.

4.2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Общества, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.3. Ответ на обращение гражданина должен быть аргументирован со ссылками на нормативно-правовые акты Российской Федерации, с освещением всех поставленных в ней вопросов и принятых мер по факту нарушения прав гражданина.

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

4.5. При признании претензии гражданина необоснованной, результаты разбирательства доводят до сведения заявителя в письменной форме об отказе в удовлетворении требований. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение 10 (десяти) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.6. В случае признания в ходе разбирательства претензий заявителя обоснованной, в ответе указывается способ удовлетворения претензий.

4.7. Ответ на обращение в форме электронного документа направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении.

#### **5. АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ХРАНЕНИЕ ДЕЛ**

5.1. Обращения, поступившие в адрес группового объединения ООО «ТОРГСТАРТ» в письменной или электронной форме, анализируются ответственными по работе с обращениями граждан – начальник юридического отдела.

Для изучения характера обращений и порождающих их причин, ежемесячно проводится анализ по следующему перечню вопросов:

- общее число поступивших жалоб;
- число повторных обращений;
- кому направлено обращение;
- характер обращения (предложение, заявление, жалоба, благодарность);
- результаты рассмотрения обращения (разъяснено, направлено на рассмотрение по принадлежности, взято на контроль).

5.2. Результаты анализа предоставляются Генеральному директору ежемесячно.

5.3. Обращения граждан после их разрешения со всеми относящимися к ним материалами возвращаются ответственному по обращениям граждан.

5.4. Срок хранения обращений граждан и материалов по их рассмотрению и исполнению - 5 лет. Материалы постоянного хранения передаются в архив в установленном порядке.

Приложение 1

**Журнал регистрации письменных и электронных обращений граждан**

