

Код документа: К-ПОЗ-3	АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «NAVOIYAZOT»	Экз.(копия) № _____
---------------------------	--------------------------------------	------------------------

СОГЛАСОВАНО
Председатель профкома
АО «Navoiyazot»
_____ Т.С. Рузимуродов

«_____» _____ 2016г.

УТВЕРЖДАЮ
И.о.председателя правления
АО «Navoiyazot»
_____ Н.Ё. Жураев

«_____» _____ 2016г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке работы с обращениями физических и юридических лиц
на АО «Navoiyazot»

СОДЕРЖАНИЕ

№ раздела	Наименование раздела	Номер страницы
	Лист регистрации изменений	
1	Общие положения	3
2	Порядок рассмотрения обращений	4
3	Организация приёма физических лиц и представителей юридических лиц	6
4	Сроки рассмотрения обращений	8
5	Оставление обращений без рассмотрения	8
6	Права физических и юридических лиц и обязанности предприятия при рассмотрении обращений	8
7	Контроль за рассмотрением обращений	9
	Обобщение и анализ обращений	
8	Ответственность за нарушение сроков и порядка рассмотрения обращений	9
9	Схема работы с обращениями физических и юридических лиц на предприятии	11
10	Учётная карточка обращений физических и юридических лиц	12

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Цели

Настоящее Положение в соответствии с Законом Республики Узбекистан "Об обращениях физических и юридических лиц" № ЗРУ-378 от 03.12.2014г. (далее - Закон) определяет порядок работы с обращениями физических и юридических лиц (далее - обращения) на АО «Navoiyazot» (далее - предприятие).

В соответствии с Законом на предприятие имеют право обращаться физические и юридические лица Республики Узбекистан и иностранных государств, а также лица без гражданства.

1.2. Область применения

Действие настоящего Положения не распространяется на:

- обращения, порядок рассмотрения которых установлен законодательством об административной ответственности, гражданским процессуальным, уголовно-процессуальным, уголовно-исполнительным, хозяйственным процессуальным и иным законодательными актам;

- взаимную переписку структурных подразделений.

1.3. В настоящем Положении применяются следующие основные термины и определения:

заявление - обращение с просьбой об оказании содействия в реализации прав, свобод и законных интересов;

предложение - обращение, содержащее рекомендации по совершенствованию государственной и общественной деятельности;

жалоба - обращение с требованием о восстановлении нарушенных прав, свобод и защите законных интересов;

анонимное обращение - обращение, в котором не указаны фамилия (имя, отчество) физического лица, сведения о месте его жительства или полное наименование юридического лица, сведения о его местонахождении (почтовом адресе) либо указаны ложные сведения о них, а также не подтвержденные подписью (электронной цифровой подписью);

электронное обращение - обращение в форме электронного документа, подтвержденного электронной цифровой подписью и имеющего другие реквизиты электронного документа, позволяющие его идентифицировать.

2. Обращения могут подаваться в устной, письменной либо в электронной форме.

Обращения, поступившие через официальный веб-сайт на официальный адрес электронной почты предприятия, регистрируются в форме электронных обращений и рассматриваются в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

Обращения, поступившие через Единый портал интерактивных государственных услуг Республики Узбекистан регистрируются в форме электронных обращений и рассматриваются в порядке, предусмотренном настоящим Положением, с учетом требований Положения о Едином портале интерактивных государственных услуг Республики Узбекистан, утвержденного постановлением Кабинета Министров от 30 декабря 2012 г. N 378.

3. Обращения могут быть в виде заявлений, предложений и жалоб.

Физические и юридические лица имеют право обращаться индивидуально или коллективно.

4. Обращения могут подаваться на государственном и других языках.

5. В обращении физического лица должны быть указаны фамилия (имя, отчество) физического лица, сведения о месте его жительства и изложена суть обращения.

В обращении юридического лица должны быть указаны полное наименование юридического лица, сведения о его местонахождении (почтовом адресе) и изложена суть обращения.

Письменное обращение должно быть закреплено подписью обращающегося - физического лица или подписью руководителя либо уполномоченного лица обращающегося - юридического лица. В случае невозможности закрепления письменного обращения физического лица подписью обращающегося, оно должно быть закреплено подписью составителя с проставлением дополнительно и его фамилии (имени, отчества).

Электронное обращение должно быть в форме электронного документа, подтвержденного электронной цифровой подписью и имеющего другие реквизиты электронного документа, позволяющие его идентифицировать. Электронное обращение должно соответствовать требованиям, установленным законом.

К обращениям, поданным через представителей обращающихся физических и юридических лиц, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия.

6. Сроки подачи обращений, как правило, не устанавливаются.

Заявление или жалоба вышестоящему в порядке подчиненности органу подается не позднее одного года с момента, когда физическому или юридическому лицу стало известно о совершении действия (бездействии) либо принятии решения, нарушающего его права, свободы и законные интересы.

7. Работа с обращениями физических и юридических лиц на предприятии осуществляется в соответствии со схемой согласно приложению 1 к настоящему Положению.

При обращении физического или юридического лица заполняется учетная карточка, в соответствии со схемой согласно приложению 2 к настоящему Положению.

2. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

1. Поступившее обращение подлежит обязательному принятию и рассмотрению.

Обращения, поступившие на предприятие, в полномочия которого не входит разрешение поставленных вопросов, в срок не позднее пяти дней письмом, подписанным руководителем предприятия или руководителем структурного подразделения, направляются соответствующим органам с сообщением об этом обращающемуся в письменной либо в электронной форме.

Запрещается безосновательная передача обращения на рассмотрение должностным лицам, решения или действия (бездействие) которых обжалуется.

Если обращения не содержат необходимые сведения для направления их в соответствующие органы, то они в срок не позднее пяти дней возвращаются обращающемуся с мотивированным разъяснением.

При поступлении обращения ответственный на то руководитель в пределах своей компетенции решает вопрос о принятии его к рассмотрению либо направлении в структурные подразделения в зависимости от поднятых в заявлении вопросов.

Председатель правления и ответственные руководители при рассмотрении обращений:

- обеспечивают объективное и своевременное рассмотрение обращения,
- принимают меры по обеспечению восстановления нарушенных прав, свобод и защиты законных интересов физических и юридических лиц;
- запрашивают, в случае необходимости, у физического или юридического лица необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы;
- обеспечивают, в случае необходимости, рассмотрение обращения с выездом на место;
- вызывают обращающегося, при невозможности рассмотрения обращения, в отсутствие обращающегося;
- направляют ответ, при неявке вызываемого обращающегося, о невозможности рассмотрения обращения без его участия;

Ответ на обращение подписывает руководитель предприятия или уполномоченное должностное лицо.

Если поставленные в обращении вопросы затрагивают деятельность хозяйствующих субъектов, то их представители привлекаются предприятием в пределах своих полномочий для участия в рассмотрении обращения.

Физические и юридические лица имеют право отозвать свои обращения до и во время их рассмотрения, до принятия решения по обращению путем подачи заявления в письменной либо в электронной форме. При поступлении такого заявления рассмотрение обращения прекращается, и в течение трех дней обращение письмом возвращается обращающемуся. Заявление об отзыве обращения не исключает принятия предприятием мер по выявлению и устранению нарушений закона.

2. Электронные обращения должны быть распечатаны в день поступления, а в случае поступления после окончания рабочего времени - на следующий рабочий день.

3. Письменные и электронные обращения (распечатанные) регистрируются в подразделении (канцелярии) путем внесения соответствующих записей в журнал регистрации обращений и проставления регистрационного штампа в нижней правой части первой страницы обращения.

В журнале регистрации обращений указываются порядковый номер обращения, фамилия, имя и отчество обращающегося физического лица, место его жительства, наименование юридического лица, его адрес, краткое содержание обращения, дата принятия обращения, дубликат или повторность обращения, отметка о взятии на контроль, наименование структурного подразделения предприятия, определенного исполнителем, отметка об исполнении с указанием даты.

В регистрационном штампе указываются дата поступления обращения и регистрационный номер.

Порядковые номера обращений исчисляются заново с начала каждого года.

4. Зарегистрированные обращения не позднее одного рабочего дня с момента поступления вносятся руководителю предприятия, директорам (по принадлежности)

или руководителю структурного подразделения, который проставляет резолюцию (поручение) по рассмотрению обращения с определением ответственного руководителя структурного подразделения (работника) .

5. В течение одного рабочего дня с момента проставления резолюции (поручения) подразделение по работе с обращениями передает обращение под роспись руководителю структурного подразделения (работнику), определенному в качестве исполнителя.

6. При поступлении обращения в конверте через средства почтовой связи проверяется наличие в конверте обращения и приложений к нему.

В случае отсутствия обращения в конверте или его повреждения, а также отсутствия указанных в обращении приложений составляется акт в двух экземплярах, один экземпляр которого остается в подразделении по работе с обращениями, а второй отправляется обращающемуся по адресу, указанному на конверте.

Конверты, в которых поступили обращения, могут быть сохранены для определения адреса обращающегося, времени отправления и получения обращения.

3. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ И ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

1. Прием физических лиц и представителей юридических лиц на предприятии проводится в установленные дни и часы, согласно графика приема, утвержденного руководителем предприятия.

График приема и информация о времени, месте проведения, а также порядок приема доводятся до сведения заинтересованных лиц путем публикации на официальных web site предприятия, а также размещения в общедоступных местах на стенде в административном здании.

При устном обращении физическое лицо должно предъявить документ, удостоверяющий его личность, а представитель юридического лица — документ, подтверждающий его полномочия, а также документ, удостоверяющий его личность.

После проверки документов, подтверждающих личность обращающегося, заполняется учетная карточка по форме согласно приложению 2 к настоящему Положению. Учетная карточка регистрируется в качестве устного обращения.

Прием физических лиц и представителей юридических лиц осуществляется председателем правления, председателем профсоюзного комитета, директором по капитальному строительству, социальным вопросам и РПП, директором по финансам и начальником управления кадров.

Запись на личный прием производится в рабочее время по соответствующим номерам телефонов секретарей руководителей.

Секретарь-референт руководителя предприятия осуществляет организацию приема физических лиц и представителей юридических лиц, пришедших на прием, а также работу, связанную с приемом физических лиц и представителей юридических лиц директорами (по принадлежности), начальниками управлений, ответственными работниками назначенными руководителями служб.

По указанию руководителя или уполномоченного лица, осуществляющего прием физических лиц и представителей юридических лиц, к процессу приема могут быть привлечены и другие работники предприятия.

Если решение вопросов, изложенных в обращении, в ходе личного приема, не относится к полномочиям предприятия, то соответствующие должностные лица должны разъяснить обращающемуся, в какой орган или организацию следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

Руководителем или иными уполномоченными лицами предприятия могут быть организованы выездные личные приемы. Во время выездных личных приемов принимает участие руководитель структурного подразделения по работе с обращениями и другие ответственные работники предприятия.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия обращающегося может быть дан устно в ходе личного приёма.

В ходе личного приёма физическому и юридическому лицу может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2. В случае если в обращении имеются вопросы, касающиеся нескольких структурных подразделений, то все они определяются исполнителями по рассмотрению обращения. Структурное подразделение, указанное первым среди исполнителей, обеспечивает совместно с другими структурными подразделениями рассмотрение обращения.

3. В необходимых случаях для рассмотрения обращений предприятием могут привлекаться соответствующие специалисты.

4. По результатам рассмотрения обращения принимается соответствующее решение, о чем незамедлительно в письменной либо в электронной форме сообщается обращающемуся.

Решение об оставлении обращения без удовлетворения принимает руководитель предприятия.

Ответы на обращение излагаются, по возможности, на языке обращения и должны содержать конкретные обоснования (по мере необходимости со ссылками на нормы актов законодательства), опровергающие или подтверждающие доводы по каждому вопросу, указанному в обращении.

5. Коллективные обращения физических или юридических лиц рассматриваются в соответствии с требованиями Закона. При этом ответ на обращение направляется лицу, указанному первым в списке обращающихся, или, по их требованию, другому лицу.

6. Обращение считается рассмотренным в случае, если все вопросы, поставленные в обращении, были рассмотрены в соответствии с требованиями Закона и обращающемуся направлен соответствующий ответ.

День направления ответа обращающемуся считается днем завершения рассмотрения обращения, о чем подразделение по работе с обращениями производит отметку в Журнале регистрации обращений и учетной карточке.

7. Обращение, взятое на контроль, снимается с контроля и исполнения руководителем или должностным лицом, которым данное обращение было взято на контроль.

8. По обращениям, находящимся на контроле вышестоящего органа, предприятие, письменно сообщает в вышестоящий орган о результатах рассмотрения обращения с приложением копии ответного письма, направленного обращающемуся.

9. Обращения физических и юридических лиц после их разрешения в обязательном порядке с копией ответа и прилагаемыми материалами хранятся у исполнителей. Заявления, предложения и жалобы физических и юридических лиц, копии ответов на них и документы, связанные с их исполнением формируются в дела в соответствии с утвержденной на предприятии номенклатурой дел.

4. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

1. Заявление или жалоба рассматривается в течение пятнадцати дней со дня поступления на предприятие, предприятие обязано разрешить вопрос по существу, а когда требуются дополнительное изучение и (или) проверка, запрос дополнительных документов - в срок до одного месяца.

В тех случаях, когда для рассмотрения заявлений и жалоб необходимо проведение проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки их рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем предприятия, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом обращающемуся.

2. Предложение рассматривается в срок до одного месяца со дня поступления на предприятие, за исключением тех предложений, которые требуют дополнительного изучения, о чем в письменной форме сообщается физическому или юридическому лицу, внесшему предложение, в десятидневный срок.

3. Сроки работы с обращениями исчисляются со дня их поступления на предприятие. Если последний день соответствующего срока выпадает на выходной или праздничный день, сроком окончания считается следующий рабочий день.

5. ОСТАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ БЕЗ РАССМОТРЕНИЯ

1. Рассмотрению не подлежат:

анонимные обращения;

обращения, поданные через представителей физических и юридических лиц - при отсутствии документов, подтверждающих их полномочия;

обращения, не соответствующие другим требованиям, установленным законом.

2. Признание обращения анонимным осуществляется комиссией по работе с обращениями или ответственным специалистом, рассматривающим обращение.

При признании обращения анонимным об этом составляется заключение, в котором указываются основания для признания обращения анонимным. Заключение о признании обращения анонимным утверждается комиссией по работе с обращениями или руководителем структурного подразделения.

Обращения, признанные анонимными, снимаются с контроля или исполнения с момента утверждения заключения.

6. ПРАВА ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ОБЯЗАННОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ

1. При рассмотрении обращения на предприятии физическое и юридическое лицо имеют право получать информацию о ходе рассмотрения обращения, излагать

доводы и давать объяснения, знакомиться с материалами проверки обращения и с результатами его рассмотрения, представлять дополнительные материалы или ходатайствовать об их истребовании из других органов, пользоваться помощью адвоката.

2. Должностные или иные уполномоченные лица предприятия, рассматривающие обращение, обязаны:

- обеспечивать физическому и юридическому лицу возможность ознакомления с документами, решениями и иными материалами, затрагивающими их права, свободы и законные интересы, в случае если они не содержат сведений, составляющих государственные секреты или иную охраняемую законом тайну, не наносят ущерба правам, свободам и законным интересам физических и юридических лиц, интересам общества и государства;

- принимать меры к пресечению незаконных действий (бездействия), в пределах своих полномочий, выявлять причины и условия, способствующие нарушениям прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц, пресекать в установленном порядке преследование физического лица, его представителя, членов их семей, юридического лица, его представителя, членов семьи представителя юридического лица в связи с их обращением;

- сообщить обращающемуся в письменной либо в электронной форме о результатах рассмотрения и принятом решении, после рассмотрения обращения.

- разъяснить порядок обжалования, если физическое или юридическое лицо не согласно с ним;

- контролировать исполнение решения, принятого по результатам рассмотрения обращения, а также принять меры к возмещению в установленном законом порядке материального ущерба или компенсации морального вреда, если он причинен в результате нарушения прав, свобод и законных интересов физического или юридического лица;

7. КОНТРОЛЬ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ. ОБОБЩЕНИЕ И АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ

1. Комиссия по работе с обращениями осуществляет постоянный контроль и мониторинг за рассмотрением структурными подразделениями обращений, принимает меры по обеспечению их своевременного и надлежащего рассмотрения.

Комиссия по работе с обращениями незамедлительно информирует руководителя предприятия о нарушениях сроков и порядка рассмотрения обращений структурными подразделениями.

Комиссия по работе с обращениями по результатам мониторинга ежемесячно представляет руководителю предприятия информацию о состоянии рассмотрения обращений, при необходимости, с соответствующими предложениями по устранению имеющихся недостатков, принятию мер ответственности к работникам предприятия, допустившим нарушения законодательства об обращениях.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ СРОКОВ И ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

1. Незаконный отказ в принятии и рассмотрении обращений физических и юридических лиц, нарушение без уважительных причин сроков их рассмотрения, не предоставление ответа в письменной либо в электронной форме, принятие противоречащего законодательству об обращениях физических и юридических лиц решения, не обеспечение восстановления нарушенных прав физических и юридических лиц, исполнения принятого в связи с обращением решения, разглашение сведений о частной жизни физических лиц либо о деятельности юридических лиц без их согласия, преследование физического и юридического лица в связи с их обращением либо за выраженное мнение и содержащуюся в обращении критику, другие нарушения законодательства об обращениях физических и юридических лиц влекут ответственность в порядке, установленном законом.

Нарушение законодательства об обращениях, а равно подача обращения, содержащего клевету и оскорбления, влечет ответственность в установленном порядке.

2. Ответственность за обеспечение соблюдения требований Закона и настоящего Положения возлагается на ответственных лиц, руководителей подразделений по работе с обращениями и соответствующих структурных подразделений.

Председатель комиссии: по обращениям физических и юридических лиц:

Директор по капитальному строительству,
социальным вопросам и РПП

И.З. Гаджиев

Члены комиссии:

Директор по финансам

Б.Ж. Тешаев

Председатель профсоюзного комитета

Т.С. Рузимуродов

Главный бухгалтер

Т.Х. Пирназаров

Начальник управления кадров

Ф.Н. Холмуродов

Начальник юридического отдела

Е.Н. Гуленко

Заведующая канцелярией

Н.И. Габбасова

СХЕМА
Работы с обращениями физических и юридических лиц на предприятии



**УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА
ОБРАЩЕНИЙ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ**

Порядковый номер	Вопрос:
Обращающийся:	
Адрес:	
Дата поступления обращения:	Количество обращающихся:
Форма обращения:	Число страниц:
Форма приема:	Дубликат / Повторное
Вид обращения:	Дата и номер предыдущего обращения:
Вид контроля:	
Краткое содержание обращения:	
Руководитель, подписавший резолюцию (поручение):	
Резолюция (поручение) руководителя:	Срок исполнения:
Структурное подразделение:	Исполнитель:

(Оборотная сторона)

Состояние рассмотрения обращения		
Дата отправки	Куда отправлено	Номер и дата ответного письма
Срок продлен:	Кем: (подпись)	
Дата поступления ответного письма:		
Краткое содержание результатов рассмотрения:		
Снят с контроля (кем):	Подпись исполнителя:	
Дата:	Дата исполнения:	
Отметка о нарушении срока рассмотрения обращения:		