

Приложение
к постановлению Президиума Профсоюза
от 15 ноября 2023 года № 14 -

**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан в Общероссийском
профессиональном союзе работников нефтяной, газовой отраслей
промышленности и строительства**

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Общероссийском профессиональном союзе работников нефтяной, газовой отраслей промышленности и строительства (далее – Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 12.01.1996 № 10-ФЗ «О профессиональных союзах, их правах и гарантиях деятельности» и Уставом Общероссийского профессионального союза работников нефтяной, газовой отраслей промышленности и строительства» (далее – Профсоюз) с учетом норм общего положения о работе с обращениями граждан в ФНПР и ее членских организациях.

1.2. Настоящее Положение содержит общие правила рассмотрения индивидуальных и коллективных обращений граждан Российской Федерации, а также иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан (в том числе юридических лиц) (далее - граждане), поступающих в Профсоюз и в его структурные организации (территориальные, межрегиональные, первичные и объединенные первичные профсоюзные организации), включая организацию личного приема граждан.

1.3. Действие настоящего Положения распространяется на обращения граждан, поступающие в Профсоюз и его структурные организации в письменной форме, в устной форме, в форме электронного документа.

Действие настоящего Положения не распространяется на переписку с государственными органами при выполнении соответствующих функций, возложенных на них нормативными правовыми актами.

1.4. Профсоюз и его структурные организации рассматривают обращения в соответствии с их компетенцией и полномочиями, установленными законодательством Российской Федерации, Уставом Профсоюза и уставами профсоюзных организаций.

1.5. Основные термины, используемые в Положении:

обращение - адресованное в Профсоюз или в его структурные организации в устной, письменной форме или в форме электронного документа заявление, жалоба, предложение;

коллективное обращение - обращение двух или более заявителей;

предложение - рекомендации заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, совершенствованию работы Профсоюза и его структурных организаций;

заявление - просьба заявителя о содействии в реализации его прав, свобод и законных интересов или прав, свобод и законных интересов других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе выборных органов Профсоюза/профсоюзных организаций;

жалоба - просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

разъяснение - информирование о действительном смысле и сфере действия закона, нормативного правового акта, решения; о правах и обязанностях субъектов правоотношений по обращению, в котором не содержится просьба о содействии в защите прав или каких-либо ходатайств;

заявитель - лицо, обратившееся с заявлением, жалобой, предложением в Профсоюз или структурную организацию Профсоюза;

1.6. Порядок приема, учета, регистрации, оформления и хранения обращений устанавливается инструкциями по делопроизводству или иными локальными нормативными актами, принятыми в Профсоюзе и его структурных организациях, а также их организационно-распорядительными документами.

1.7. Председатель Профсоюза и председатели структурных организаций Профсоюза несут персональную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, соблюдению сроков рассмотрения обращений, принимают меры к устранению причин и условий, вызывающих жалобы граждан.

1.8. Ответственные специалисты Профсоюза и его структурных организаций, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с должностными обязанностями, несут ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное их рассмотрение.

1.9. Ответственные специалисты аппарата Профсоюза и аппаратов его структурных организаций, осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

2. Общие требования к рассмотрению обращений

2.1. Обращение, поступившее в Профсоюз и/или его структурные организации, рассматривается в соответствии с их компетенцией, установленной законодательством и их уставами.

2.2. Обращения граждан, в содержании которых изложены вопросы, не относящиеся к ведению Профсоюза и его структурных организаций, рассмотрению не подлежат, о чем должен быть уведомлен заявитель.

2.3. Профсоюз и его структурные организации:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений по существу, в случае необходимости - с участием заявителя (его представителя) и (или) с выездом на место;

запрашивают необходимые для рассмотрения обращения дополнительные документы и материалы, в том числе в электронной форме. Для оперативности их истребования могут быть использованы технические средства связи;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

дают мотивированные ответы по существу поставленных в обращении вопросов с необходимыми разъяснениями;

уведомляют заявителя о направлении (переадресации) его обращения на рассмотрение в другую организацию, государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.4. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя и других лиц, без их согласия.

Не является разглашением сведений направление письменного обращения в другую организацию, государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.5. Письменные и электронные обращения граждан должны содержать:

- наименование Профсоюза или его структурного подразделения, куда направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица и (или) его должность;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) автора обращения или его представителя;

- почтовый адрес для письменных обращений или адрес электронной почты для электронных обращений, по которому должен быть направлен ответ по существу поставленных в обращении вопросов или уведомление о переадресации обращения в письменной либо электронной форме соответственно;

- текст с изложением сути обращения;

- личная подпись и дата (для письменных обращений).

В случае отсутствия указанной информации либо по имеющейся информации невозможно установить автора обращения, обращение может быть оставлено без рассмотрения. Ответ на обращение в этом случае не дается.

2.6. В случае, если обращение касается представительства и защиты социально-трудовых прав заявителя, оказания консультативной и правовой помощи, обращение должно содержать также сведения о месте работы заявителя и информацию о профсоюзном членстве заявителя. При отсутствии указанных сведений, информация может быть запрошена у заявителя дополнительно.

2.7. В случае направления обращения представителем гражданина к обращению должна быть приложена копия нотариальной доверенности.

2.8. К обращениям, составленным на языках народов Российской Федерации, должен быть приложен перевод на русский язык, оформленный в произвольной форме.

2.9. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин имеет право приложить к письменному обращению соответствующие копии документов и материалов.

2.10. Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

2.11. В случае, когда обращение является коллективным, ответ направляется одному из лиц, его подписавших (как правило, первому по расположению подписи), с предложением довести его содержание до сведения остальных заявителей), если в обращении не содержится просьба о направлении ответа иному автору обращения.

2.12. Требования к содержанию обращений, указанные в настоящем Положении, размещаются на интернет сайтах Профсоюза и его структурных организаций или в иных общедоступных местах.

2.13. Запрещается направление обращения на рассмотрение в организацию или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

2.14. Обращение, содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, иного профсоюзного представителя или членов их семей, может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом на обращение либо направлено в правоохранительные органы.

2.15. Председатель Профсоюза, председатель профсоюзной организации и их заместители вправе направить обращение на рассмотрение председателям нижестоящих профсоюзных организаций по принадлежности в целях ответа заявителю по существу поставленных вопросов с дальнейшим информированием о результатах рассмотрения обращения, либо запросить дополнительную информацию, связанную с поставленными в обращении вопросами.

2.16. Обращение считается рассмотренным, если гражданину дан письменный ответ (в случае поступления устного обращения - устный ответ) по существу поставленных в нем вопросов, направлены соответствующие запросы и уведомления, приняты необходимые решения и меры в соответствии с законодательством Российской Федерации и уставом организации.

2.17. Окончанием срока рассмотрения и разрешения письменных обращений считается дата направления письменного ответа заявителю.

2.18. Ответ на обращение подписывается Председателем (заместителями Председателя) Профсоюза, председателями (заместителями председателей) структурных организаций Профсоюза.

2.19. В случае если в повторном обращении содержится вопрос, на который заявителю уже давался письменный ответ по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Председатель Профсоюза, председатели структурных организаций Профсоюза и их заместители вправе принять решение о прекращении переписки по данному вопросу с уведомлением заявителя о мотивах принятия такого решения.

3. Сроки рассмотрения обращений

3.1. Письменные обращения, поступившие в Профсоюз, его структурные организации, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

3.2. По каждому обращению, поступившему в Профсоюз или в его структурную организацию, в срок не более 7 дней со дня его регистрации должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению по существу;
- о направлении обращения для рассмотрения в структурную организацию Профсоюза;
- о направлении обращения для рассмотрения в иные организации;
- о приобщении обращения к ранее поступившему обращению;
- об оставлении без рассмотрения.

3.3. В исключительных случаях, а также в случаях, когда требуются дополнительные документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, Председатель Профсоюза, председатели структурных, организаций Профсоюза и их заместители вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней.

3.4. Течение срока рассмотрения обращения прекращается и заявителю не направляется ответ в случае отзыва обращения или поступления информации об урегулировании поставленных вопросов с участием Профсоюза или структурной организацией Профсоюза.

4. Личный прием членов Профсоюза

4.1. Личный прием членов Профсоюза проводится Председателем Профсоюза, председателями структурных организаций Профсоюза, и уполномоченными ими лицами.

4.2. Информация о месте, дате и часах приема доводится до сведения членов Профсоюза.

4.3. При личном приеме член Профсоюза предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

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

приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в общем порядке.

4.6. В ходе личного приема члену Профсоюза может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5. Анализ работы с обращениями членов Профсоюза

5.1. Ответственные специалисты аппарата Профсоюза и аппаратов его структурных организаций:

- осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений;
- анализируют содержание поступающих обращений;
- принимают меры по выявлению и устранению причин нарушений трудовых прав, свобод и законных интересов членов Профсоюза.