

**АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «КРЫМВЗРЫВПРОМ»**

**П Р И К А З** № 110-09

01 марта 2024 года

г. Симферополь

**Об утверждении  
Порядка рассмотрения  
обращений граждан  
в АО «Крымвзрывпром»**

Во исполнение Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в АО «Крымвзрывпром» (прилагается).
2. Ведущему специалисту по кадрам отдела правовой, кадровой работы Кобец Людмиле Руслановне довести настоящий приказ до сведения всех работников общества.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Генеральный директор



Ю.В. Потапенко

**Порядок  
рассмотрения обращений граждан  
в АО «Крымвзрывпрём»**

**Глава 1. Общие положения**

1. Предметом регулирования настоящего порядка (далее - Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

2. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам.

3. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

4. Обращение, в адрес общества подлежит обязательному рассмотрению.

5. В случае необходимости общество может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

6. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления на предприятие в журнале входящей корреспонденции.

7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию общества направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 ФЗ № 59.

8. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов,

органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

9. При направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

10. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

11. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 ФЗ № 59, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

12. Вопросы, не урегулированные настоящим Положением, регулируются действующим законодательством РФ.

## **Глава 2. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений**

1. Сведения о месте нахождения предприятия, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте предприятия в сети Интернет. Обращение может быть подано в электронном виде через форму обратной связи, расположенную на сайте предприятия.

2. Контактные данные: 295022, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Жени Дерюгиной, д. 11

3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 295022, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Жени Дерюгиной, д. 11

Режим работы общества по приему обращений граждан:

295022, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Жени Дерюгиной, д. 11,  
С 9-00 ч. до 17-30 ч.

В случае изменений в режиме работы, информация заблаговременно доводится до сведения граждан.

4. На официальном сайте предприятия, размещена следующая информация:

- место нахождения общества;
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адрес официального сайта предприятия;
- настоящий Порядок.
- рекомендуемая форма обращения.

5 Личный прием граждан ведется генеральным директором общества каждый второй вторник месяца с 10-0 до 13-00 на втором этаже здания предприятия в кабинете руководителя.

### **Глава 3. Срок рассмотрения обращений**

1. Письменное обращение, поступившее в адрес общества рассматривается в пределах компетенции предприятия, в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случаев, указанных в части 1.1 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - ФЗ № 59)

2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 ФЗ № 59, генеральный директор вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

### **Глава 4. Рассмотрение обращений.**

1. При рассмотрении обращения, общество:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 ФЗ № 59;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2. Ответ на обращение подписывается генеральным директором или уполномоченным на то лицом.

3. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Кроме того, на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 ФЗ № 59 на официальном сайте общества.

4. Порядок рассмотрения отдельных обращений, регулируется статьей 11 ФЗ № 59.

### **Глава 5. Личный прием граждан**

1. Личный прием граждан ведется генеральным директором каждый второй вторник месяца с 10-00 до 13-00 на втором этаже здания общества в кабинете генерального директора.

2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина, по форме, согласно приложению к настоящему Порядку. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном ФЗ № 59.

5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию общества, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

## **Глава 6. Требования к письменному обращению**

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование общества, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, работника общества, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

3. Обращение, поступившее в общество в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном ФЗ № 59.

4. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

## **Глава 7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

1. Генеральный директор в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

## **Глава 8. Ответственность за нарушение настоящего Порядка.**

Лица, виновные в нарушении настоящего Порядка, а также Федерального закона № 59, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

## **Глава 9. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений**

1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) предприятия или должностного лица, работника при рассмотрении обращения, по решению суда.

2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения предприятия, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

Приложение  
к Порядку рассмотрения обращений граждан  
в АО «Крымвзрывпром»

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Фамилия \_\_\_\_\_  
Имя, отчество (последнее – при наличии) \_\_\_\_\_  
Почтовый адрес для направления ответа  
(при необходимости) \_\_\_\_\_  
Дата приема \_\_\_\_\_  
Должностное лицо, осуществляющее прием  
\_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы и должность)

Содержание устного обращения \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Информация о результатах приема \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Принято письменное обращение. Направлено в \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Регистрационный № \_\_\_\_\_

Сведения в карточку внесены \_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы, должность)  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Примечание \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_