



ЗАО «ТАМАНЬНЕФТЕГАЗ»

*Порядок рассмотрения письменных обращений заинтересованных  
сторон (стейкхолдеров) в ЗАО «Таманьнефтегаз»*

2008 год

## *Содержание*

1 Общие положения	3
2 Устные обращения стейкхолдеров	3
3 Прием и регистрация письменных обращений	4
4 Рассмотрения письменных обращений	4
5 Сроки рассмотрения обращений и контроль	6
6 Хранения дел	7
Приложение №1	8

**Порядок рассмотрения письменных обращений заинтересованных сторон  
(стейкхолдеров) в ЗАО «Таманьнефтегаз»**

**1. Общие положения**

1.1. Работа с обращениями стейкхолдеров (юридических или физических лиц, которые оказывают или могут оказывать влияние на деятельность компании, а также на которых эта деятельность оказывает или может оказать воздействие) в ЗАО «Таманьнефтегаз» регламентируется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, действующим федеральным Законом от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» и Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года №1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае». Под обращениями стейкхолдеров понимаются жалобы, заявления и предложения от заинтересованной стороны.

ЗАО «Таманьнефтегаз» рассматривает жалобы, заявления и предложения в пределах своей компетенции.

В структурных подразделениях ЗАО «Таманьнефтегаз» персональную ответственность за работу по рассмотрению предложений, заявлений и жалоб стейкхолдеров, несет руководитель структурного подразделения.

Установленная форма Бланка обращения (приложение №1) доступна:

- на информационных стендах компании, размещенных в здании Администрации Таманского сельского поселения (353556 Краснодарский край, Темрюкский район, станица Тамань, ул. Карла Маркса, 106) и Администрации г. Темрюк (353500, Краснодарский край, г. Темрюк, ул. Ленина, д. 48);

- в офисах ЗАО «Таманьнефтегаз»: г. Темрюк, ул. Маяковского, д. 30,  
представительство ЗАО «Таманьнефтегаз» в г. Москва, 1-ый Щипковский переулок, д. 3;

- на сайте компании [www.tamanneftegas.ru](http://www.tamanneftegas.ru)

**2. Устные обращения стейкхолдеров**

2.1. При поступлении устного обращения от стейкхолдера в адрес генерального директора или ЗАО «Таманьнефтегаз» посредством телефонной связи или при личной беседе с любым сотрудником компании, стейкхолдеру предлагается оформить свое обращение в письменной форме. В тоже время стейкхолдера информируют о том, что устное обращения руководство компании не рассматривает и не дает ответов. Далее стейкхолдера информируют о

механизме подачи письменного обращения.

### **3. Прием и регистрация письменных обращений стейкхолдеров**

3.1. Письменными обращениями считаются:

- отправленные почтой на юридический адрес ЗАО «Таманьнефтегаз»: Россия, 353501, г. Темрюк, ул. Маяковского, 30;
- отправленные по факсу (4-13-91, 4-29-55);
- отправленные по электронной почте на адрес секретаря генерального директора ([sekret@tamanneftegas.ru](mailto:sekret@tamanneftegas.ru) или [tng1-land@mail.ru](mailto:tng1-land@mail.ru));
- письма, доставленные лично заявителем в офис ЗАО «Таманьнефтегаз».

3.2. При приеме писем:

- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкалывается конверт;
- поступившие документы подкалываются впереди текста письма. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, к конверту подкалывается бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет»;
- составляются акты на письма, к которым прилагаются денежные знаки, ценные бумаги, и на заказные письма с уведомлением, при вскрытии которых не обнаружилось письменного обращения.

3.3. Обращения регистрируются. На первой странице письма (а не на сопроводительных документах) в правом нижнем углу либо на свободном от текста месте проставляются регистрационный номер и дата регистрации. Обращения регистрируются в журнале учета входящей корреспонденции секретарем генерального директора.

Нумерация при регистрации писем в журнале ведется с начала каждого года. Страницы журнала должны быть пронумерованы, прошнурованы и скреплены печатью.

### **4. Рассмотрение письменных обращений стейкхолдеров**

4.1. При поступлении письменного обращения на имя генерального директора или ЗАО «Таманьнефтегаз» первоначально обращение рассматривается генеральным директором. Генеральный директор определяет суть обращения и ставит резолюцию на имя исполнителя, с учетом специфики обращения. Если суть вопроса в обращении связана с социальной

ответственностью компании, то ответственным лицом за подготовку ответа является менеджер по социальному развитию. Если суть вопроса в обращении связана с экологической ответственностью, промышленной, технической безопасностью или охраной труда, то ответственным лицом является руководитель этого структурного подразделения.

В резолюции могут определяться методы, формы рассмотрения обращения, по каждому письму дается поручение дать письменный ответ заявителю.

4.2. Если письмо с поручением поступило исполнителю не по назначению ошибочно, то оно должно быть возвращено не позднее пяти дней со дня поступления в орган, направивший его.

4.3. Если обращение содержит несколько вопросов, то оно копируется и направляется на исполнение всем должностным лицам, в компетенцию которых входит их разрешение.

4.4. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по его исполнению координирует лицо, указанное в резолюции первым, им обеспечивается обобщение материалов и готовится ответ заявителю.

Персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

4.5. При повторном поступлении обращения к нему подбирается имеющаяся переписка. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, ходатайства, потупившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен принятым по его обращению решением. Письма одного и того же автора и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

4.6. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются. Возврат обращения автору возможен до его регистрации. По письменному заявлению автору возвращаются приложения к обращению как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

4.7. Письменные обращения, в которых не указана или написана неразборчиво фамилия автора, которые не содержат данных о месте жительства заявителя либо о его работе или учебе, признаются анонимными. Содержание таких писем аннотируется так же, как и других обращений. Анонимные письма, как правило, не рассматриваются. Если генеральный директор принял иное решение, то он обосновывает его в аннотации и ставит резолюцию.

4.8. Обращения, поступившие в ЗАО «Таманьнефтегаз», в которых отсутствуют просьбы, жалобы, предложения, содержатся общие рассуждения по известным проблемам внутренней и внешней политики, поднимаются уже ранее решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, списываются в архив ответственным специалистом,

выполняющим работу, связанную с централизованным учетом и организацией рассмотрения письменных обращений стейкхолдеров. На сопроводительном письме (в правом нижнем углу первого листа) делается запись «в дело» с указанием даты и фамилии. Аналогично подписываются письма бессмысленные или не корректные по содержанию, если они не имеют личных просьб.

4.9. Письма с просьбами о личном приеме генеральным директором ЗАО «Таманьнефтегаз» рассматриваются как обычные обращения.

## **5. Сроки рассмотрения обращений и контроль исполнения**

5.1. Заявления, предложения и жалобы разрешаются в течение 30 дней со дня регистрации в ЗАО «Таманьнефтегаз», а не требующие дополнительного изучения и проверки безотлагательно, но не позднее 15 дней.

5.2. Сроки исполнения обращений стейкхолдеров, кроме того, могут быть установлены в тексте поручений или в тексте резолюций должностных лиц.

5.3. В тех случаях, когда для рассмотрения обращения необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие других мер, сроки разрешения могут быть в порядке исключения продлены руководителем, давшим поручение по рассмотрению, но более чем на один месяц при условии сообщения об этом заявителю. Продление срока рассмотрения обращения должно быть оформлено не менее чем за 2-3 дня до истечения срока исполнения.

5.4. Контроль за сроками рассмотрения обращений стейкхолдеров, осуществляется ответственным специалистом, на имя которого была резолюция генерального директора.

5.5. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения и качество исполнения поручений по обращениям, состоянию делопроизводства по ним.

5.6. Ответ заявителю оформляется исполнителем за подписью генерального директора ЗАО «Таманьнефтегаз», с указанием Ф.И.О. исполнителя и номера телефона.

5.7. Письменное обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и автору письменного обращения дан исчерпывающий и обоснованный ответ.

5.8. Ответ о результатах рассмотрения коллективных обращений направляется по адресу первого заявителя. В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и остальным адресатам.

5.9. Генеральный директор, давший поручение по рассмотрению обращения, при

согласии с ответом заявителю списывает материалы рассмотрения «в дело».

Обращения стейкхолдеров, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

## **6. Хранение дел**

6.1. Обращения, поступившие в ЗАО «Таманьнефтегаз», со всеми материалами по их рассмотрению хранятся у секретаря генерального директора и ответственного исполнителя. По окончании года передаются на хранение в архив. Порядок и место архивного хранения папок с материалами рассмотренных обращений стейкхолдеров в структурных подразделениях ЗАО «Таманьнефтегаз» определяются руководителем соответствующего подразделения.

6.2. Срок хранения обращений стейкхолдеров с материалами по их рассмотрению: творческого характера - постоянно, оперативного - 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

«Бланк обращения»

Генеральному директору

ЗАО «Таманьнефтегаз»

Меткину А.М.

от Ф.И.О. Заявителя(полностью)

Проживающего по адресу:

---

Контактный телефон:

---

Текст обращения

---

---

«   » \_\_\_\_\_ 200\_\_ год \_\_\_\_\_

(подпись)