

УТВЕРЖДЕНО

На заседании профсоюзного комитета

ППО «Башнефть-Переработка»

Протокол от «04» 12 2019 г. № 60

Введено в действие «05» 12 2019 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ ПЕРВИЧНОЙ ПРОФСОЮЗНОЙ  
ОРГАНИЗАЦИИ «БАШНЕФТЬ-ПЕРЕРАБОТКА»  
НЕФТЕГАЗСТРОЙПРОФСОЮЗА РОССИИ  
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

ВЕРСИЯ 1.00

г. УФА  
2019

УТВЕРЖДЕНО

На заседании профсоюзного комитета

ППО «Башнефть-Переработка»

Протокол от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_

Введено в действие «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

# СОДЕРЖАНИЕ

1. ВВОДНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ .....	3
НАЗНАЧЕНИЕ .....	4
ОБЛАСТЬ ДЕЙСТВИЯ.....	4
ПЕРИОД ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ.....	4
2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....	5
2.1. ПРАВА НА ОБРАЩЕНИЕ В ППО «БАШНЕФТЬ-ПЕРЕРАБОТКА».....	5
2.2. ПРАВА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ.....	5
2.3. ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ В СВЯЗИ С НАПРАВЛЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЯ.....	5
3. ПОДГОТОВКА И НАПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ .....	6
4. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ.....	7
5. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ПОДГОТОВКИ ОТВЕТОВ .....	9
6. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ РАБОТНИКАМИ АППАРАТА ППО ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ПОЛОЖЕНИЯ.....	10
6.1. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ РАБОТНИКАМИ АППАРАТА ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ.....	10
6.2. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ПОЛОЖЕНИЯ .....	10
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	11

# 1. ВВОДНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

## ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ ДЛЯ ЦЕЛЕЙ НАСТОЯЩЕГО ДОКУМЕНТА

**Жалоба** – обращение о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов.

**Заявление** – обращение о содействии в реализации конституционных, социально-трудовых прав и свобод, либо сообщение о нарушении работодателем или работниками Филиалов ПАО АНК «Башнефть» законов и иных нормативных правовых актов, либо критика деятельности работодателя и иных работников.

**Заявители** – работники ПАО АНК «Башнефть», в том числе, члены ППО «Башнефть-Переработка».

**Исполнитель** – работник аппарата ППО «Башнефть-Переработка», непосредственно осуществляющий и ответственный за рассмотрение обращения по вопросам, которые входят в его компетенцию согласно его должностной инструкции.

**Обращение** – направленные в ППО «Башнефть-Переработка» в письменной форме предложение, заявление или жалоба работника ПАО АНК «Башнефть», касающаяся реализации коллективных прав и интересов, члена ППО, касающаяся реализации коллективных трудовых прав и интересов, индивидуальных социально-трудовых отношений.

**ППО «Башнефть-Переработка», профсоюзная организация, профсоюз** – Первичная профсоюзная организация «Башнефть-Переработка» Нефтегазстройпрофсоюза России, представляющая интересы работников ПАО АНК «Башнефть».

**Предложение** – обращение по совершенствованию локальных нормативных актов Филиалов ПАО АНК «Башнефть», деятельности работодателя или ППО «Башнефть-Переработка», развитию общественных отношений, улучшению социально-трудовых и иных сфер деятельности.

**Председатель ЦПО** – председатель цеховой профсоюзной организации, входящей в структуру ППО «Башнефть-Переработка» Нефтегазстройпрофсоюза России.

**Регистрация документа** – присвоение документу регистрационного номера.

**Система электронного документооборота (СЭД «Босс»)** – информационная система, используемая в ППО, которая позволяет организовать работу с электронными образами документов, в том числе, обращений.

**Скан-образ** – изображение в электронном формате, полученное в результате оцифровки, сканирования документа.

**Секретарь-делопроизводитель** – работник аппарата ППО «Башнефть-Переработка» назначенный на должность секретаря-делопроизводителя, в должностные обязанности которого включены ведение делопроизводства и архива.

**Член ППО** – работник ПАО АНК «Башнефть», являющийся членом ППО «Башнефть-Переработка».

## **НАЗНАЧЕНИЕ**

Настоящее Положение устанавливает порядок рассмотрения обращений, поступивших в ППО «Башнефть-Переработка».

## **ОБЛАСТЬ ДЕЙСТВИЯ**

Настоящее Положение обязательно для исполнения работниками аппарата ППО «Башнефть-Переработка», а также распространяется на работников ПАО АНК «Башнефть», в частности, членов ППО «Башнефть-Переработка».

Распорядительные, локальные нормативные документы и иные внутренние документы не должны противоречить настоящему Положению.

## **ПЕРИОД ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК Внесения изменений**

Настоящее Положение является локальным нормативным документом постоянного действия.

Настоящее Положение утверждается, вводится в действие, изменяется и признается утратившим силу в ППО «Башнефть-Переработка» на заседании профсоюзного комитета и оформляется протоколом заседания.

Ответственность за поддержание настоящего Положения в ППО «Башнефть-Переработка» в актуальном состоянии возлагается на специалиста по правовой работе ППО.

## **2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

### **2.1. ПРАВА НА ОБРАЩЕНИЕ В ППО «БАШНЕФТЬ-ПЕРЕРАБОТКА»**

2.1.1. Работники ПАО АНК «Башнефть» имеют право направить в ППО «Башнефть-Переработка» обращения, касающиеся реализации их коллективных трудовых прав и интересов в соответствии со ст. 30 Трудового кодекса РФ.

2.1.2. Члены профсоюза имеют право направлять индивидуальные и коллективные обращения в ППО «Башнефть-Переработка», которая осуществляет деятельность по представительству и защите прав и законных интересов объединенных работников.

2.1.3. Члены профсоюза реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление членами профсоюза права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

### **2.2. ПРАВА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ**

При рассмотрении обращения ППО «Башнефть-Переработка» заявитель имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании у работодателя, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную, коммерческую или иную охраняемую федеральным законом тайну. При ознакомлении член профсоюза заполняет «Лист ознакомления с материалами» (см. Приложение № 2);
- получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов, переданных в ППО «Башнефть-Переработка» в любой форме из предусмотренных п. 3.1 настоящего Положения, а в случае, если обращение содержит просьбу о его передаче работодателю, получать уведомление о переадресации письменного обращения работодателю;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

### **2.3. ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ В СВЯЗИ С НАПРАВЛЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЯ**

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, в том числе сведений, касающихся частной жизни заявителя, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу или работодателю, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. В обращении заявитель указывает согласие/несогласие сообщения работодателю сведений, содержащихся в его обращении. В случае, если он не согласен, сотрудник ППО не сообщает работодателю сведения, содержащиеся в обращении.

### 3. ПОДГОТОВКА И НАПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Заявитель подготавливает обращение в письменной форме (образец в Приложении № 1), в котором в обязательном порядке указывает следующие данные:

- адресат (ППО «Башнефть-Переработка»), фамилия, имя, отчество председателя ППО;
- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), должность и место работы, табельный номер, контактный номер телефона заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- сведения о необходимости переадресации обращения;
- изложение сути предложения, заявления или жалобы;
- личная подпись и дата обращения.

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

3.3. Члены ППО имеют право в случае необходимости обратиться за помощью в составлении письменного обращения к председателю ЦПО.

3.4. Обращение может передаваться в ППО следующими способами:

- почтовой связью на почтовый адрес ППО – 450029, г. Уфа, улица Ульяновых, д. 75 строение А;
- при личном обращении;
- направив скан-образ обращения и приложения на официальный адрес электронной почты ППО – [ppo\\_bn@bashneft.ru](mailto:ppo_bn@bashneft.ru);
- с помощью официального сайта ППО «Башнефть-Переработка» (<http://бн-переработка.рф>) в разделе «Обратная связь», заполнив представленную форму для обратной связи.

3.5. Обращения, поступившие в ППО «Башнефть-Переработка», подлежат обязательному рассмотрению.

3.6. По факту регистрации обращений, заявителям сообщаются дата принятия обращения и присвоенный номер входящего обращения.

## 4. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

4.1. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ППО «Башнефть-Переработка», направляется в течение 3 дней со дня регистрации в соответствующий орган, должностному лицу или работодателю, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения.

4.2. ППО «Башнефть-Переработка» при направлении обращения на рассмотрение в другую организацию может в случае необходимости запрашивать в указанных организациях документы и материалы о результатах рассмотрения переданного обращения.

4.3. В рамках работы с обращениями, сотрудник ППО «Башнефть-Переработка», ответственный за работу с обращением:

4.3.1. Принимает поручение в системе электронного документооборота «Босс-Референт»;

4.3.2. Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

4.3.3. Запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, других организациях, у работодателя;

4.3.4. Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов членов профсоюза или на восстановление коллективных трудовых прав и интересов работников ПАО АНК «Башнефть»;

4.3.5. Подготавливает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов (см. Приложение № 3);

4.3.6. Уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другую организацию или работодателю в соответствии с их компетенцией (см. Приложение № 4);

4.3.7. После направления ответа заявителю (кроме случаев продления сроков исполнения поручения) исполнитель размещает скан-копию ответа в системе «Босс-Референт» и нажимает на команду «Исполнено», после чего поручение считается исполненным.

4.3.8. В случае необходимости продления срока исполнения поручения, исполнитель направляет на согласование Председателю ППО ходатайство о продлении срока рассмотрения обращения (см. Приложение № 5). Согласованное ходатайство исполнитель загружает в систему «Босс-Референт», после чего секретарь-делопроизводитель ППО продлевает срок исполнения поручения в системе «Босс-Референт».

4.4. Ответ на обращение, уведомление заявителя подписываются Председателем ППО «Башнефть-Переработка».

4.5. Ответ заявителю на письменное обращение направляется на почтовый адрес, указанный в обращении.

В случае, если в обращении указан адрес электронной почты, ответ на обращение направляется по указанному адресу электронной почты.

Ответ на обращение направляется письменно/на электронную почту/сообщается по телефону в зависимости от тех контактных данных, которые заявитель оставил при заполнении формы обращения на официальном сайте.

4.6. Обращения, поступившие через официальный сайт, подлежат регистрации в журнале учета входящей корреспонденции за исключением анонимных обращений и обращений с вымышленными ФИО и/или контактными данными.



## **5. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ПОДГОТОВКИ ОТВЕТОВ**

4.6.1. Обращения, поступившие в ППО «Башнефть-Переработка», рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

4.6.2. В исключительных случаях, при наличии объективных оснований, а также в случае направления запроса на предоставление дополнительных сведений, при условии направления ходатайства о продлении срока рассмотрения обращения, Председатель ППО «Башнефть-Переработка» вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней. Ходатайство о продлении срока рассмотрения обращения подается на согласование не позднее, чем за 2 рабочих дня до истечения срока рассмотрения обращения. Исполнитель уведомляет о продлении срока рассмотрения члена профсоюза, направившего обращение.

4.6.3. В течение 2 рабочих дней после принятия исполнителем к производству поручения, им проверяется факт наличия/отсутствия в ППО ответа на вопрос, указанный в обращении. В случае, если вопрос, указанный в обращении, ранее уже был проработан и в ППО имеется на него ответ, исполнитель в течение 2 рабочих дней подготавливает сопроводительное письмо и передает председателю ППО с приложением копии ранее подготовленного ответа.

4.6.4. Изменение сроков поручения в СЭД «Босс» производится секретарем-делопроизводителем при наличии согласованного с Председателем ППО ходатайства о продлении срока рассмотрения обращения (поручения), скан-образ которого исполнитель загружает в поручение.

4.6.5. В случае, если срок был изначально установлен ошибочно, либо получен документ, продлевающий срок исполнения, секретарь-делопроизводитель ППО самостоятельно изменяет срок поручения на актуальный.

## **6. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ РАБОТНИКАМИ АППАРАТА ППО ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ПОЛОЖЕНИЯ**

### **6.1 КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ РАБОТНИКАМИ АППАРАТА ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

6.1.1 Председатель ППО «Башнефть-Переработка» осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения сроков и правил рассмотрения обращений, принимает решение о применении к работникам аппарата ППО «Башнефть-Переработка» соответствующих мер за соблюдение/несоблюдение правил настоящего Положения, эффективности и результативности при работе с обращениями.

### **6.2 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ПОЛОЖЕНИЯ**

6.2.1 Работники аппарата ППО «Башнефть-Переработка», нарушившие правила порядка рассмотрения обращений, поступивших от членов ППО «Башнефть-Переработка», несут ответственность в соответствии с Трудовым кодексом РФ.

# ПРИЛОЖЕНИЯ

Таблица 1  
Перечень Приложений к Положению Филиала

НОМЕР ПРИЛОЖЕНИЯ	НАИМЕНОВАНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ	ПРИМЕЧАНИЕ
1	2	3
1	Форма письменного обращения	Включено в настоящий файл
2	Форма листа ознакомления с материалами	Включено в настоящий файл
3	Форма письменного ответа на обращение	Включено в настоящий файл
4	Форма уведомления заявителя о переадресации его обращения	Включено в настоящий файл
5	Форма ходатайства о продлении срока рассмотрения обращения	Включено в настоящий файл

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ФОРМА ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ.

Председателю ППО «Башнефть-Переработка»  
\_\_\_\_\_ (ФИО)

Адрес: 450029, г. Уфа, улица Ульяновых, д. 75,  
строение А

от \_\_\_\_\_ (должность, табельный номер)

\_\_\_\_\_ (ФИО)

\_\_\_\_\_ (адрес, телефон)

Уважаемый \_\_\_\_\_!

(представляется вводная информация – место работы, сведения от членстве в ППО  
обстоятельства, предшествующие обращению)

(кратко излагается суть проблемы/нарушения/предложения/жалобы)

На основании вышеизложенного, прошу Вас оказать содействие в разрешении  
вопроса/проблемы, / в пресечении нарушения, / рассмотрении предложения, / передачи  
информации работодателю/ и пр.

На передачу информации, содержащейся в обращении, работодателю согласен/не  
согласен.

Дата: \_\_\_\_\_

Подпись: \_\_\_\_\_

**ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ФОРМА ЛИСТА ОЗНАКОМЛЕНИЯ С МАТЕРИАЛАМИ.**

Лист ознакомления с материалами по обращению  
\_\_\_\_\_ ФИО от \_\_\_\_\_ (число)

№	Дата ознакомления	ФИО	Подпись
1			

### ПРИЛОЖЕНИЕ 3. ФОРМА ПИСЬМЕННОГО ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ.

СЭНӘГӘТТЕҢ НЕФТЬ,  
ГАЗ ТАРМАКТАРЫ  
ҺӘМ ТӨЗӨЛӨШ  
ХЕЗМӘТКӘРЗӘРЕ  
ДӨЙӨМ РӘСӘЙ  
ПРОФЕССИОНАЛЬ СОЮЗЫНЫҢ  
«БАШНЕФТЬ-ЭШКӘРТЕҮ»  
ТУБӘНГЕ ПРОФСОЮЗ  
ОЙОШМАҢЫ

450029, Өфө к., Ульяновтар урамы,  
75-се й., А королмаһы  
Тел.: +7 (347) 249-47-69;  
[ppo\\_bn@bashneft.ru](mailto:ppo_bn@bashneft.ru)  
<http://бн-переработка.рф>



ПЕРВИЧНАЯ ПРОФСОЮЗНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ  
«БАШНЕФТЬ-ПЕРЕРАБОТКА»  
ОБЩЕРОССИЙСКОГО  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СОЮЗА  
РАБОТНИКОВ НЕФТЯНОЙ,  
ГАЗОВОЙ ОТРАСЛЕЙ  
ПРОМЫШЛЕННОСТИ И  
СТРОИТЕЛЬСТВА

450029, г. Уфа, улица Ульяновых, д.  
75 строение А  
Тел.: +7 (347) 249-47-69;  
[ppo\\_bn@bashneft.ru](mailto:ppo_bn@bashneft.ru)  
<http://бн-переработка.рф>

\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (ФИО кому)  
\_\_\_\_\_ (адрес)

Уважаемый \_\_\_\_\_!

Рассмотрев Ваше обращение о \_\_\_\_\_, сообщаем следующее.

(последовательно излагаются действия, совершенные по обращению, приводятся ссылки на нормативную базу, раскрывается суть ответа).

Таким образом, \_\_\_\_\_ (суть ответа).

#### Приложения:

С уважением,  
Председатель

ФИО Председателя

**ПРИЛОЖЕНИЕ 4. ФОРМА УВЕДОМЛЕНИЯ ЗАЯВИТЕЛЯ О ПЕРЕАДРЕСАЦИИ ЕГО ОБРАЩЕНИЯ.**

**СЭНӘГӘТТЕҢ НЕФТЬ,  
ГАЗ ТАРМАКТАРЫ  
ҺӘМ ТӨЗӨЛӨШ  
ХЕЗМӘТКӘРЗӘРЕ  
ДӨЙӨМ РЭСӘЙ  
ПРОФЕССИОНАЛЬ СОЮЗЫНЫҢ  
«БАШНЕФТЬ-ЭШКӘРТЕҮ»  
ТУБӘНГЕ ПРОФСОЮЗ  
ОЙОШМАҢЫ**

450029, Өфө к., Ульяновтар урамы,  
75-се й., А королмаһы  
Тел.: +7 (347) 249-47-69;  
[ppo\\_bn@bashneft.ru](mailto:ppo_bn@bashneft.ru)  
<http://бн-переработка.рф>



**ПЕРВИЧНАЯ ПРОФСОЮЗНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ  
«БАШНЕФТЬ-ПЕРЕРАБОТКА»  
ОБЩЕРОССИЙСКОГО  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СОЮЗА  
РАБОТНИКОВ НЕФТЯНОЙ,  
ГАЗОВОЙ ОТРАСЛЕЙ  
ПРОМЫШЛЕННОСТИ И  
СТРОИТЕЛЬСТВА**

450029, г. Уфа, улица Ульяновых, д.  
75 строение А  
Тел.: +7 (347) 249-47-69;  
[ppo\\_bn@bashneft.ru](mailto:ppo_bn@bashneft.ru)  
<http://бн-переработка.рф>

№ \_\_\_\_\_  
На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (ФИО кому)  
\_\_\_\_\_ (адрес)

Уважаемый \_\_\_\_\_!

Сообщаем, что Ваше обращение о \_\_\_\_\_ передано в \_\_\_\_\_  
(куда передано, дата передачи, цель передачи).

**Приложения:**

С уважением,  
Председатель

ФИО Председателя

**ПРИЛОЖЕНИЕ 5. ФОРМА ХОДАТАЙСТВА О ПРОДЛЕНИИ СРОКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ.**

Председателю ППО «Башнефть-Переработка»  
\_\_\_\_\_ (ФИО)

От \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ (ФИО и должность сотрудника)

**Ходатайство о продлении срока рассмотрения обращения**

В моем производстве находится обращение о \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_ (дата) вх №\_\_.

По состоянию на сегодняшний день по обращению осуществлялась следующая работа:

-  
-  
-  
-.

В связи с \_\_\_\_\_ (основание), рассмотреть обращение в срок до \_\_\_\_\_ (дата) не представляется возможным.

На основании вышеизложенного, прошу Вас продлить срок рассмотрения обращения на \_\_ дней до \_\_\_\_\_ (дата).

Дата: \_\_\_\_\_

Подпись: \_\_\_\_\_