

УТВЕРЖДЕНО
приказом ООО «Газпром межрегионгаз»
Ярославль»
от « 22 » 03 2022 г. № 29

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения электронных обращений граждан
в ООО «Газпром межрегионгаз Ярославль»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение составлено в целях обеспечения прав граждан (физических лиц) на отправку электронных обращений в ООО «Газпром межрегионгаз Ярославль» (далее – Общество) и получения ответов о результатах их рассмотрения.

1.2. Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения электронных обращений граждан (физических лиц) в адрес Общества.

2. Основные термины, используемые в Положении

Заявитель - гражданин (физическое лицо), направившее электронное обращение в адрес Общества.

Исполнитель – работник Общества, в должностные обязанности которого в том числе входит рассмотрение электронных обращений граждан (физических лиц), поступающих в адрес Общества, в т.ч. подготовка и направление ответов на них.

Личный кабинет – информационный ресурс Общества, предназначенный для обмена информацией между Обществом и физическими лицами по вопросам газоснабжения населения.

Официальный адрес электронной почты Общества (для обращений физических лиц) – электронный адрес Общества в сети Интернет, размещенный на его официальном сайте предназначенный для направления электронных обращений физических лиц (граждан).¹

Указанный электронный адрес (в виде ссылок на него) размещается на официальном сайте Общества в разделе «Контакты».

Руководитель – должностное лицо Общества в соответствии с должностной инструкцией имеющий право назначить Исполнителя для рассмотрения электронного обращения.

Резолюция – электронное сообщение руководителя, обязательное для исполнения Исполнителем.

¹ Для обращений юридических лиц и индивидуальных предпринимателей Обществом используется отдельный официальный электронный адрес.

Электронное обращение – обращение гражданина (физического лица), поступившее на официальный адрес электронной почты Общества (в т.ч. через Личный кабинет).

3. Порядок обработки персональных данных Заявителей

3.1. Заявитель с момента направления электронного обращения, действуя в своих интересах, выражает Обществу свое согласие на обработку указанных в электронном обращении персональных данных.

Форма согласия на обработку персональных данных (Приложение 1) размещается на сайте официальном Общества.

3.2. При обработке электронных обращений Исполнители руководствуются действующим законодательством Российской Федерации, локальными актами Общества, определяющими порядок обработки и защиты персональных данных.

4. Организация приёма электронных обращений граждан и требования к их содержанию

4.1. Для приема электронных обращений граждан Обществом, применяется специализированное программное обеспечение (интернет-сервис), размещаемое на официальном сайте Общества, предусматривающее заполнение Заявителем реквизитов (обязательной информации), необходимых для своевременного, полного и качественного рассмотрения электронного обращения и подготовки ответа на него.

4.2. Электронные обращения граждан (физических лиц) рассматриваются в случае их направления на Официальный адрес электронной почты Общества (для обращений физических лиц), указанный на официальном сайте и (или) платёжных документах Общества, либо размещённый в Личном кабинете.

4.3. Электронные сообщения, направленные в адрес Общества должны содержать следующую обязательную информацию:

- фамилия, имя, отчество² Заявителя;
- электронный адрес Заявителя;
- адрес места установки газопотребляющего оборудования;
- суть обращения;
- номер лицевого счета (для Заявителей, являющихся абонентами Общества);
- отметка об ознакомлении с настоящим Положением;³
- отметка о согласии на обработку персональных данных.⁴

² При наличии у Заявителя отчества.

³ Обеспечивается специализированным программным обеспечением (интернет-сервисом), размещённым на официальном сайте Общества.

⁴ Обеспечивается специализированным программным обеспечением (интернет-сервисом), размещённым на официальном сайте Общества.

4.4. К обращению могут быть приложены электронные документы в форматах: .pdf, .jpg, .jpeg, .bmp, .png, .zip, .rar, 7z. Общим объемом не более 5 Мбайт.

5. Организация рассмотрения электронных обращений граждан

5.1. Электронное обращение Заявителя рассматривается Руководителем. Руководитель по результатам ознакомления с электронным обращением, принимает решение о порядке его дальнейшего рассмотрения и направляет электронное обращение Исполнителю для дальнейшего рассмотрения и направления ответа Заявителю по существу обращения.

Руководитель контролирует ход рассмотрения электронных обращений, проверяет правильность оформления ответа, контролирует сроки их рассмотрения.

5.2. Исполнители при рассмотрении обращений в пределах своих полномочий имеют право:

- в случае необходимости в установленном порядке запрашивать дополнительные материалы и получать информацию от Заявителей и других лиц;

- вносить Руководителю предложения о порядке рассмотрения электронного обращения.

5.3. В случаях, когда поручение для подготовки ответа на электронное обращение дается двум или более Исполнителям, ответственным Исполнителем является лицо, указанное в поручении первым. Ему предоставляется право привлечения соисполнителей, координации их работы по подготовке ответа Заявителю.

Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на исполнение поручения, направляют при необходимости свои предложения в пределах своей компетенции в адрес ответственного Исполнителя.

5.4. Подготовленный по результатам рассмотрения обращения ответ должен соответствовать следующим требованиям:

- содержать конкретную информацию по всем вопросам, поставленным в обращении;

- если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного ответа;

- ответ направляется на электронный адрес Заявителя;

- содержать дату и время отправки ответа Заявителю.

5.5. Ответом на электронное обращение, содержащее один из часто задаваемых общих вопросов, может являться отсылка на соответствующий раздел официального сайта Общества, содержащий развернутый ответ на соответствующий вопрос.

5.6. Электронное обращение считается рассмотренным, если дан электронный ответ Заявителю по существу поставленных в обращении вопросов.

5.7. Электронные обращения не рассматриваются по существу, если:

- к обращению от имени представителей Заявителя не приложены документы, подтверждающие их полномочия;
- обращение не относится к компетенции Общества;
- поступление дубликата уже принятого электронного или письменного обращения в Общество;
- невозможность рассмотрения обращения без приложения необходимых документов (если это определено действующим законодательством);
- для ответа на обращение требуется разглашение охраняемых законом данных.

При этом Заявителю сообщается об отсутствии возможности рассмотрения электронного обращения по существу с указанием причины отказа.

5.8. Электронные обращения не рассматриваются без указания причин и ответ на них Заявителю не направляется, в случае, если:

- Заявителем подано повторное обращение, на которое ему неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (переписка с заявителем ранее прекращена, о чем последний уведомлен);
- не содержат сути самого обращения (некорректны по содержанию);
- обращение составлено не на русском языке;
- текст обращения не поддается прочтению;
- обращение содержит нецензурные либо оскорбительные слова или выражения, угрозы в адрес работников Общества;
- в обращении содержатся гиперссылки на сторонние информационные ресурсы, на которых расположено само обращение, либо прилагаемые к обращению документы;
- обращение направлено на иные электронные адреса⁵, в том числе на служебные электронные адреса работников Общества, либо направлено в адрес Общества через иные информационные ресурсы сети Интернет (менеджеры, социальные сети и т.п.).

6. Сроки рассмотрения электронных обращений граждан и сроки хранения копий электронных обращений

6.1. Сроки рассмотрения электронных обращений не могут превышать 30 календарных дней с момента поступления электронного обращения на Официальный адрес электронной почты Общества (для обращений физических лиц).

6.2. В исключительных случаях, а также в случае направления уточняющего запроса в сторонние организации, Руководитель может продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 календарных дней, уведомив Заявителя о продлении срока его рассмотрения.

⁵ Т.е. не на официальный адрес электронной почты Общества (для обращений физических лиц).

6.3. В случае если вопросы, содержащиеся в обращении гражданина, не относятся к компетенции структурного подразделения, электронное обращение возвращается Руководителю с соответствующим обоснованием в течение 2 рабочих дней с момента поступления соответствующего электронного обращения.

6.4. Исполнитель несёт ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращения.

6.5. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения электронных обращений осуществляет Руководитель.

6.6. Срок хранения электронных сообщений составляет три года.

Согласие на обработку персональных данных

«В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», я свободно, своей волей и в своем интересе выражаю ООО «Газпром межрегионгаз Ярославль» (далее - Общество), зарегистрированному по адресу: 150014, Ярославская область, город Ярославль, ул. Рыбинская, дом 20, согласие на обработку указанных в настоящем обращении моих персональных данных, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу в компании группы ООО «Газпром межрегионгаз» и ПАО «Газпром», обезличивание, удаление, уничтожение, с использованием средств автоматизации или без использования таких средств, в целях обработки настоящего электронного обращения и предоставления информации о результатах его рассмотрения. Согласие предоставляется с момента оформления настоящего обращения и действительно в течение срока, предусмотренного действующим законодательством Российской Федерации. Я уведомлен(-на), что согласие на обработку персональных данных может быть отозвано в соответствии с ч. 2 ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

В случае отзыва согласия на обработку персональных данных Общество вправе продолжить обработку персональных данных без моего согласия при наличии оснований, указанных в Федеральном законе от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».