



АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЕ
ПРОЕКТНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЕ
БЮРО «ОНЕГА»

СОГЛАСОВАНО

Руководитель службы внутреннего
контроля и управления рисками

АО «ОСК»

вх. № 920/1291е _____ А. Ю. Щепин

«31» _____ июля _____ 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

АО «НИПТБ «Онега»

_____ К.Н. Куликов

« _____ » _____ 2020 г.

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ, ПРЕТЕНЗИЙ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ, СВЯЗАННЫХ
С СОБЛЮДЕНИЕМ В АО «НИПТБ «ОНЕГА» ТРЕБОВАНИЙ СВОДНОГО
ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА

Положение

ЯНМИ.0620.00.221

Инв. № подл.	Подпись и дата
Взам. инв. №	Инв. № дубл.
Подпись и дата	Подпись и дата

Содержание

1 Термины и определения.....	3
2 Общие положения.....	5
3 Принципы рассмотрения обращений	6
4 Порядок подачи обращений.....	7
5 Порядок рассмотрения обращений	9
6 Порядок устранения замечаний и нарушений, выявленных при рассмотрении обращений.....	11
7 Контактные данные для подачи обращений.....	12
8 Ссылочные документы	13
Лист регистрации изменений	14

Подпись и дата		Инв. № дубл.		Взам. инв. №		Подпись и дата		
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата	ЯНМИ.0620.00.221			
Разраб.					Порядок рассмотрения жалоб, претензий и предложений, связанных с соблюдением в АО «НИПТБ «Онега» требований сводного законодательства. Положение	Лит.	Лист	Листов
Проверил						2	14	
Н. контр.						АО «НИПТБ «Онега»		
Утвердил								

1 Термины и определения

1.1 В настоящем положении применены следующие термины с соответствующими определениями:

1.1.1 **арбитраж:** Внутренний механизм разрешения споров и обжалования решений в АО «НИПТБ «Онега».

1.1.2 **заявитель:** Любое юридическое и физическое лицо, в том числе работник АО «НИПТБ «Онега».

1.1.3 **конфликт интересов:** Ситуация, при которой личная заинтересованность (прямая или косвенная) лица, замещающего должность, замещение которой предусматривает обязанность принимать меры по предотвращению и урегулированию конфликта интересов, влияет или может повлиять на надлежащее, объективное и беспристрастное исполнение им должностных (служебных) обязанностей (осуществление полномочий).

1.1.4 **обращения:** Жалобы, претензии и предложения, касающиеся соблюдения работниками требований сводного законодательства в деятельности АО «НИПТБ «Онега».

1.1.5 **ответственное структурное подразделение АО «НИПТБ «Онега»:** непосредственно подчиняющееся единоличному исполнительному органу (генеральному директору АО «НИПТБ «Онега») подразделение АО «НИПТБ «Онега», ответственное за внутренний контроль и управление рисками, включая контроль соблюдения сводного законодательства.

1.1.6 **порядок (настоящий порядок):** Локальный нормативный акт АО «НИПТБ «Онега», определяющий порядок рассмотрения жалоб, претензий и предложений, связанных с соблюдением в АО «НИПТБ «Онега» требований сводного законодательства.

1.1.7 **процесс:** Действие (применение) документов сводного законодательства.

1.1.8 **реклама:** Информация, распространенная любым способом, в любой форме и с использованием любых средств, адресованная неопределенному кругу лиц и направленная на привлечение внимания к объекту рекламирования, формирование или поддержание интереса к нему и его продвижение на рынке (пункт 1 статьи 3 Федерального закона от 13 марта 2006 год № 38-ФЗ «О рекламе»).

1.1.9 **рекламораспространитель:** Физическое или юридическое лицо, осуществляющее распространение рекламы любым способом, в любой форме и с использованием любых средств.

1.1.10 **сводное законодательство:** В контексте настоящего порядка составляют:
- Федеральный закон от 26 июля 2006 года № 135-ФЗ «О защите конкуренции»;

Инв. № подл.	Подпись и дата					
	Инв. № дубл.					
	Взам. инв. №					
Инв. № подл.	Подпись и дата					
	Инв. № дубл.					
	Взам. инв. №					
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата	ЯНМИ.0620.00.221	Лист
						3
						3

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 275-ФЗ «О государственном оборонном заказе»;

- Федеральный закон от 5 апреля 2013 года № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;

- Федеральный закон от 18 июля 2011 года № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц».

1.1.11 **СПАМ:** Информация, распространяемая средствами автоматического набора или рассылки, направляемая массово без согласия получателя (пункт 2 статьи 18 Федерального закона от 13 марта 2006 год № 38-ФЗ «О рекламе»).

1.1.12 **уполномоченные органы:** Федеральные органы исполнительной власти, а также органы, которым Федеральным законом, указом президента Российской Федерации или постановлением Правительства Российской Федерации предоставлены полномочия федерального органа исполнительной власти в соответствующей области деятельности и на которые возложена ответственность этого органа.

Подпись и дата	Инов. № дубл.	Взам. инв. №	Подпись и дата	Инов. № подл.	ЯНМИ.0620.00.221	Лист
						4
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		

2 Общие положения

2.1 Настоящий порядок регулирует внутренний механизм разрешения споров и обжалования решений в АО «НИПТБ «Онега» (арбитраж) и определяет порядок работы АО «НИПТБ «Онега» с обращениями.

2.2 Целями рассмотрения обращений являются:

- устранение недостатков и нарушений в деятельности АО «НИПТБ «Онега», на основании которых были направлены обращения;
- повышение ответственности работников АО «НИПТБ «Онега» за выполнение своих должностных обязанностей;
- поддержание эффективности культуры подачи обращений;
- осуществление своевременного информирования о результатах рассмотрения обращений.

2.3 Обращения, составленные и направленные в установленном порядке, подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приеме обращений не допускается. СПАМ и реклама не признаются обращениями.

2.4 Все поступившие обращения подлежат обязательной регистрации и рассмотрению в соответствии с порядком документооборота, действующим в АО «НИПТБ «Онега».

2.5 Рассмотрение обращений осуществляет ответственное структурное подразделение АО «НИПТБ «Онега» с привлечением, при необходимости, причастных структурных подразделений АО «НИПТБ «Онега».

Инд. № подл.	Подпись и дата
Взам. инв. №	Инд. № дубл.
Подпись и дата	

Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата	ЯНМИ.0620.00.221	Лист
						5

3 Принципы рассмотрения обращений

3.1 Конфиденциальность – не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении и раскрытие личности заявителя без его согласия. Личность заявителя, информация о заявителе должны быть доведены только до лиц, которые не связаны с предметом обращения во избежание конфликта интересов.

3.2 Беспристрастность и объективность – все обращения за исключением рекламы и СПАМа подлежат обязательному рассмотрению и проверке фактов, указанных в обращении.

3.3 Соблюдение этических норм – работники АО «НИПТБ «Онега» соблюдают этические нормы, не допуская проявлений некорректного поведения при осуществлении любых действий, связанных с занимаемыми должностями и осуществляемыми функциями.

3.4 Компетентность – для изучения обращения и проведения служебной проверки привлекаются квалифицированные работники, обладающие необходимой теоретической и практической профессиональной подготовкой.

3.5 Своевременность – обращения рассматриваются в строго установленные сроки.

3.6 Защита от ответных мер – АО «НИПТБ «Онега» соблюдает законные права и интересы заявителей и гарантирует защиту от дискриминации при совершении законных действий, связанных с обращением.

Подпись и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	
Подпись и дата	
Инв. № подл.	

					ЯНМИ.0620.00.221	Лист
						6
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		

4 Порядок подачи обращений

4.1 Заявитель вправе на русском языке направить обращение в АО «НИПТБ «Онега»:

- в письменной форме по почте;
- в электронном виде через «Интернет»;
- по телефону и/или по горячей линии, указанным на официальном сайте.

4.2 Обращения, связанные с исполнением АО «НИПТБ «Онега» и его работниками требований сводного законодательства должны содержать информацию:

- для физического лица – фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии);
- для юридического лица – наименование, ИНН, ОГРН;
- почтовый адрес, адрес электронной почты, телефон или иные реквизиты для направления мотивированного ответа;

- сообщение, указывающее на признаки нарушения требований сводного законодательства.

4.3 Обращения регистрируются не позднее трех рабочих дней с момента получения. Информация о получении и регистрации обращения сообщается заявителю по дополнительному запросу и содержит:

- регистрационный номер;
- дата получения обращения;
- дата регистрации обращения;
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) или наименование заявителя. Если обращение коллективное, то регистрируется первый заявитель или заявитель, в адрес которого просят направить ответ;

- срок рассмотрения обращения (в зависимости от сложности поставленных вопросов, но не более тридцати рабочих дней).

4.4 Обращения, в которых отсутствуют идентификационные сведения о заявителе (фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), наименование компании, ИНН, ОГРН) или данные для направления ответа, признаются анонимными. Такие обращения могут приниматься к сведению.

4.5 АО «НИПТБ «Онега» не дает свое согласие на получение рекламы по каналам связи, предназначенным для подачи обращений и указанных в разделе 7 настоящего положения.

4.6 Реклама не признается обращением, не подлежит регистрации и рассмотрению. АО «НИПТБ «Онега» оставляет за собой право обратиться в уполномоченные органы, суд или арбитражный суд для привлечения к ответственности рекламораспространителя.

Инв. № подл.	Подпись и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подпись и дата	ЯНМИ.0620.00.221	Лист
						7
						Изм.

4.7 Поступивший СПАМ отбирается автоматизированными системами сортировки и подлежит автоматическому удалению.

4.8 Обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу АО «НИПТБ «Онега» вправе оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов с правом обращения в правоохранительные органы.

4.9 В случае если письменное обращение не содержит сообщений, касающихся нарушений сводного законодательства, такое обращение не подлежит рассмотрению.

4.10 В случае если на обращение или на поставленные вопросы в обращении уже давались ответы конкретному заявителю, то может быть принято решение о прекращении переписки с ним.

Инд. № подл.	Подпись и дата	Взам. инв. №	Инд. № дубл.	Подпись и дата

					ЯНМИ.0620.00.221
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата	

5 Порядок рассмотрения обращений

5.1 Структурное подразделение АО «НИПТБ «Онега», ответственное за документооборот, регистрирует обращения и направляет их на рассмотрение генеральному директору АО «НИПТБ «Онега» и в ответственное структурное подразделение.

Ответственное структурное подразделение:

- анализирует обращение;
- в случае необходимости передает обращение в подразделение, к деятельности которого оно относится;
- оставляет обращение без ответа (по согласованию с руководителем структурного подразделения, к деятельности которого оно относится);
- инициирует служебную проверку при выявлении фактов нарушений требований сводного законодательства;
- рассматривает поступившую информацию и готовит мотивированный ответ заявителю совместно со структурным подразделением, к деятельности которого относится поступившее обращение. К подготовке и согласованию ответа могут быть привлечены иные структурные подразделения при необходимости.

5.2 В случае необходимости дополнительного рассмотрения обращения заявитель уведомляется о продлении срока рассмотрения обращения не позднее чем за 5 дней до окончания предыдущего срока рассмотрения обращения. Продление сроков рассмотрения обращений может быть неоднократно.

5.3 В случае обжалования текущего процесса по инициативе ответственного подразделения процесс может быть приостановлен на срок рассмотрения обращения по решению генерального директора АО «НИПТБ «Онега» в установленном порядке.

5.4 При проведении служебной проверки ответственное структурное подразделение вправе запросить пояснения работников АО «НИПТБ «Онега» по существу обращения, а также документы, необходимые для его рассмотрения.

5.5 Результаты обращений могут публиковаться на официальном сайте АО «НИПТБ «Онега» в сети «Интернет» с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о государственной тайне, коммерческой тайне или об иной охраняемой законом тайне.

5.6 В ответах на обращения должна содержаться информация по всем поставленным вопросам. В случае необходимости в мотивированном ответе могут быть указаны меры, принятые по результатам рассмотрения обращения.

5.7 По итогам служебной проверки нарушений сводного законодательства составляется акт проверки, в котором указываются обстоятельства, установленные в

Инв. № подл.	Подпись и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подпись и дата	ЯНМИ.0620.00.221	Лист				
						9				
						Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата

рамках служебной проверки, доказательства, на которых основаны выводы об обстоятельствах дела, а также делается вывод о выявлении (или отсутствии) ненадлежащего исполнения сводного законодательства и порядка внутреннего контроля соблюдения сводного законодательства. При выявлении факта ненадлежащего исполнения сводного законодательства и (или) порядка внутреннего контроля соблюдения сводного законодательства руководитель ответственного структурного подразделения совместно с непосредственным руководителем работника, нарушившего сводное законодательство, направляют генеральному директору АО «НИПТБ «Онега» служебную записку с рекомендациями о применении к нарушителю соответствующего дисциплинарного взыскания, предусмотренного Трудовым кодексом Российской Федерации, и иных мер, предусмотренных внутренними документами АО «НИПТБ «Онега».

Инв. № подл.	Подпись и дата				Лист	
	Инв. № дубл.					10
	Взам. инв. №					
Подпись и дата		ЯНМИ.0620.00.221				
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		

6 Порядок устранения замечаний и нарушений, выявленных при рассмотрении обращений

6.1 По всем обращениям в случае выявления недостатков в обязательном порядке должны быть приняты возможные и адекватные меры по их устранению в дальнейшей деятельности АО «НИПТБ «Онега».

6.2 По итогам рассмотрения обращений ответственным структурным подразделением совместно с подразделением, к деятельности которого оно относится, при необходимости планируются мероприятия по устранению нарушений (далее – план мероприятий) с указанием конкретных мер, срока их реализации и ответственных лиц.

6.3 По итогам реализации плана мероприятий ответственным структурным подразделением готовится отчет, который предоставляется генеральному директору АО «НИПТБ «Онега».

Инв. № подл.	Подпись и дата
Взам. инв. №	Инв. № дубл.
Подпись и дата	Подпись и дата

Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата	ЯНМИ.0620.00.221

Лист
11

7 Контактные данные для подачи обращений

7.1 Почта: risk@onegastar.ru.

7.2 Телефон горячей линии и иные способы подачи обращений указываются на официальном сайте АО «НИПТБ «Онега».

Инва. № подл.	Подпись и дата	Взам. инв. №	Инва. № дубл.	Подпись и дата

Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата	ЯНМИ.0620.00.221

Лист
12

8 Ссылочные документы

Обозначение документа	Номер раздела, подраздела, пункта подпункта, перечисления, приложения
Пункт 1 статьи 3 Федерального закона от 13 марта 2006 год № 38-ФЗ «О рекламе»	1.1.8
Федеральный закон от 26 июля 2006 года № 135-ФЗ «О защите конкуренции»	1.1.10
Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 275-ФЗ «О государственном оборонном заказе»	1.1.10
Федеральный закон от 5 апреля 2013 года № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»	1.1.10
Федеральный закон от 18 июля 2011 года № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц»	1.1.10
Пункт 2 статьи 18 Федерального закона от 13 марта 2006 год № 38-ФЗ «О рекламе»	1.1.11

Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата	ЯНМИ.0620.00.221	Лист 13
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		

Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата	ЯНМИ.0620.00.221	Лист 13
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		

Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата	ЯНМИ.0620.00.221	Лист 13
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		

Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата	ЯНМИ.0620.00.221	Лист 13
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		

Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата	ЯНМИ.0620.00.221	Лист 13
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		

Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата	ЯНМИ.0620.00.221	Лист 13
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		

Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата	ЯНМИ.0620.00.221	Лист 13
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		

