**РОССИЙСКИЙ ПРОФСОЮЗ**

 **ТРУДЯЩИХСЯ АВИАЦИОННОЙ ПРОМЫШЛЕННОСТИ**

Утверждено

постановлением

IV пленума ЦК Профсоюза

от 18.10.2012 г. № IV -2.2

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН в РОССИЙСКИЙ ПРОФСОЮЗ ТРУДЯЩИХСЯ АВИАЦИОННОЙ ПРОМЫШЛЕННОСТИ и ЕГО ОРГАНИЗАЦИИ**

1. **Общие положения**

1.1. Настоящее Положение предусматривает общие правила рассмотрения предложений, заявлений, жалоб и других обращений граждан в Российский профсоюз трудящихся авиационной промышленности и его организации.

1.2. Работа с обращениями граждан - призвана обеспечить защиту социально-трудовых прав и законных интересов граждан-членов Профсоюза.

1.3. Основные термины, используемые в Положении:

*обращение* - направленные в Российский профсоюз трудящихся авиационной промышленности и его организации письменные предложения, заявления, жалобы граждан;

*заявление* - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Профсоюза, его организаций и их руководящих лиц;

*жалоба* - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов;

*предложение* - рекомендации гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической сферы.

**2.    Общие требования к рассмотрению обращений граждан**

2.1. Обращение, поступившее в Российский профсоюз трудящихся авиационной промышленности и/или его организации подлежит регистрации и обязательному рассмотрению в соответствии с их компетенцией.

2.2. Российский профсоюз трудящихся авиационной промышленности и его организации:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивают необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дают письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов с включением в его содержание необходимых разъяснений;

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

 2.3. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать его фамилию, имя, отчество, личную подпись и дату, а также почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

В случае, когда обращение является коллективным, ответ направляется гражданину, первым подписавшему обращение, если в обращении не содержится информации об адресовании ответа.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество, личная подпись и почтовый адрес гражданина, направившего обращение, ответ на обращение не дается.

2.4. При отказе в удовлетворении обращения гражданина ответ должен быть мотивирован и понятен.

2.5. В случае, если в повторном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Российский профсоюз трудящихся авиационной промышленности и/или его организации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.8. По каждому обращению, зарегистрированному в Российском профсоюзе трудящихся авиационной промышленности и/или его организациях в срок не более семи дней со дня его регистрации должно быть принято одно из следующих решений:

о принятии обращения к рассмотрению по существу;

о направлении обращения для рассмотрения в руководящий коллегиальный орган первичной профсоюзной организации или территориальной организации Профсоюза, или Центральный комитет профсоюза.

О направлении обращения сообщается заявителю.

3**.    Сроки рассмотрения обращений граждан**

3.1. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

В исключительных случаях, когда требуются дополнительные документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, срок рассмотрения письменного обращения гражданина может быть продлен, но не более чем на 30 дней. Одновременно о принятом решении информируется заявитель с указанием причин продления.

**4.    Порядок рассмотрения обращений граждан**

4.1. Руководители Российского профсоюза трудящихся авиационной промышленности и/или его организации при рассмотрении обращений обязаны:

разобраться в существе поступившего обращения, при необходимости истребовать необходимые материалы;

выносить обоснованные решения по обращениям граждан и обеспечивать своевременное и правильное исполнение принятых решений;

сообщать гражданам о решениях, принятых по их обращениям, а в случае отказа в удовлетворении обращения указывать основания и мотивы принятого решения;

своевременно выявлять причины и условия нарушения законных прав и интересов граждан.

4.2. Окончанием срока рассмотрения и разрешения письменных обращений граждан считается дата направления письменного ответа гражданину.

Ответ на обращение подписывается руководителем Российского профсоюза трудящихся авиационной промышленности или его организации, в адрес которого поступило обращение.

**5.    Анализ работы с обращениями граждан**

5.1. Руководители Российского профсоюза трудящихся авиационной промышленности и его организаций несут персональную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, проводят анализ рассмотрения поступивших обращений граждан за год, разрабатывают и осуществляют мероприятия, обеспечивающие рассмотрение обращений граждан в соответствии с требованиями законодательства, Устава Профсоюза и настоящего Положения.

5.2. Руководители Российского профсоюза трудящихся авиационной промышленности и его организаций:

ежегодно проводят проверку состояния работы с обращениями граждан и личного приема;

принимают меры к устранению причин и условий, порождающих жалобы граждан.

**6.    Личный прием граждан**

6.1. Личный прием граждан проводится руководителями Российского профсоюза трудящихся авиационной промышленности и его организаций, а также специалистами по соответствующим направлениям.

 Информация о месте, дате и часах приема доводится до сведения граждан.

6.2. Личный прием граждан проводится в специально выделенном помещении, оснащенном необходимым оборудованием.

6.3. При личном приеме гражданин-член Профсоюза предъявляет документ, удостоверяющий личность и профсоюзный билет.

6.4. Содержание устного обращения заносится в регистрационный журнал. 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 регистрационном журнале.

В случаях, когда гражданину необходимо получить письменное разъяснение по существу поставленных вопросов, он обязан оформить свое обращение письменно.

 6.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению.

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

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