

Приложение № 5
к приказу № _____ от _____

УТВЕРЖДЕНО
Решением единственного участника
ООО «ЕИРЦ «ЮЖНЫЙ»
от 26 декабря 2023 года

**ПОРЯДОК ПРИЕМА, РАССМОТРЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ
ОБРАЩЕНИЙ ЗАЯВИТЕЛЕЙ (РАБОТНИКОВ, КОНТРАГЕНТОВ,
АБОНЕНТОВ, ИНЫХ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ) О
ВОЗМОЖНЫХ ФАКТАХ КОРРУПЦИИ В ООО «ЕИРЦ «ЮЖНЫЙ»**

1. Область применения

Настоящий Порядок приема, рассмотрения и разрешения обращений заявителей (работников, контрагентов, абонентов, иных физических и юридических лиц) о возможных фактах коррупции в ООО «ЕИРЦ «ЮЖНЫЙ» разработан во исполнение:

- ст. 13.3 Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», обязывающий Общество разработать и принять меры по предупреждению коррупции;

- Методических рекомендаций по разработке и принятию организациями мер по предупреждению и противодействию коррупции, разработанных Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации, утвержденных 08.11.2013;

- Антикоррупционной политики Общества.

2. Цель, задачи и принципы

2.1. Целью разработки настоящего Порядка является определение единого механизма по организации приема, рассмотрения и разрешения обращений заявителей о возможных фактах коррупции.

2.2. Задачами установленного порядка являются проверка возможных фактов коррупции и выработка соответствующих мероприятий по пресечению коррупционных правонарушений.

2.3. Принципы настоящего Порядка:

- неприятие коррупции в любых формах и проявлениях, в том числе при взаимодействии с акционерами, контрагентами, партнерами, представителями государственных органов, потребителями электрической энергии и иными лицами, работниками Общества, членами органов управления;

- недопустимость ограничения работниками Общества доступа к информации, необходимой для комплексного рассмотрения поступившего обращения;

- обеспечение защиты заявителей, сообщивших о коррупционных правонарушениях в деятельности Общества, от формальных и неформальных санкций.

2.4. Настоящий Порядок обязателен к применению на всех уровнях управления в Обществе.

3. Порядок рассмотрения обращений

3.1. Способы направления обращений:

- по адресу электронной почты Общества: inustar2004@mail.ru ;

- по форме обратной связи на сайте Общества: eirc-ug.ru;

- Почтой России;

- в форме электронного сообщения на официальные электронные адреса Общества;
- через размещенные на официальном сайте Общества сервисы обратной связи;
- через систему ГИС ЖКХ;
- через систему обратной связи на сайте Госуслуг (ПОС).
- устно в рамках встречи с ответственным лицом Общества за реализацию функции комплаенс-контроля, предупреждения и противодействия коррупции.

3.2. Требования к письменному обращению.

В обращении заявителя должны содержаться следующие сведения:

3.2.1. Данные о заявителе:

- если заявитель физическое лицо: фамилия, имя, отчество (если имеется), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; личная подпись (если обращение подается в письменной форме на бумажном носителе), телефон для обратной связи, адрес электронной почты (если обращение подается в электронной форме);

- если заявитель юридическое лицо: наименование, ОГРН и ИНН, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; Ф.И.О. уполномоченного лица, личная подпись (если обращение подается в письменной форме на бумажном носителе), телефон для обратной связи, адрес электронной почты (если обращение подается в электронной форме).

3.2.2. Подтверждающие документы.

В подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии, к обращению посредством электронной связи - отсканированные копии.

3.3. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество (если имеется) заявителя, направившего обращение, а также почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, либо текст письменного обращения не поддается прочтению или не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается.

3.4. Порядок регистрации обращения.

3.4.1. Обращение заявителя подлежит регистрации в журнале регистрации и учета обращений (приложение к настоящему Порядку), исключения составляют обращения, поступившие:

- Почтой России;
- в форме электронного сообщения на официальные электронные адреса Общества;
- через размещенные на официальном сайте Общества сервисы обратной связи;
- через систему ГИС ЖКХ;
- через систему обратной связи на сайте Госуслуг (ПОС).

Данные обращения регистрируются помощником директора Общества, ответственными за регистрацию обращений, после чего, подлежат

незамедлительному направлению ответственному лицу Общества за реализацию функции комплаенс-контроля, предупреждения и противодействия коррупции в соответствии с внутренними локальными актами Общества.

3.4.2. Датой получения обращения считается:

- дата регистрации в журнале регистрации и учета обращений устного обращения заявителя при личной встрече с ответственным лицом Общества за реализацию функции комплаенс-контроля, предупреждения и противодействия коррупции;

- дата поступления письма по электронной почте: inustar2004@mail.ru ;

- дата поступления письма посредством формы обратной связи на сайте Общества: eirc-ug.ru;

- дата получения почтовой корреспонденции Обществом.

3.4.3. Регистрацию обращения и ведение журнала регистрации и учета обращений осуществляет ответственное лицо Общества за реализацию функции комплаенс-контроля, предупреждения и противодействия коррупции.

3.5. Сроки рассмотрения обращений.

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

3.5.2. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен по решению директора Общества, но не более чем на 30 дней, с обязательным письменным уведомлением заявителя.

3.6. Порядок рассмотрения обращений.

3.6.1. Ответственное Лицо Общества за реализацию функции комплаенс-контроля, предупреждения и противодействия коррупции:

- проводит оценку фактов, изложенных в обращении, осуществляет анализ приложенных документов;

- в случае необходимости запрашивает у заявителя уточняющую информацию и дополнительные материалы;

- осуществляет взаимодействие с другими структурными подразделениями Общества посредством направления запросов о предоставлении материалов, относящихся к сути рассматриваемого вопроса;

- запрашивает устные и письменные объяснения от работников, в связи с действиями которых поступило обращение от заявителя, и иную информацию, необходимую для объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращения;

- привлекает работников структурных подразделений Общества по согласованию с их непосредственными руководителями для дачи заключений в рамках их компетенции;

- проводит иные необходимые мероприятия.

3.7. По результатам рассмотрения обращения ответственным лицом Общества за реализацию функции комплаенс-контроля, предупреждения и противодействия коррупции, может быть принято одно из следующих решений:

3.7.1. О подготовке ответа заявителю.

3.7.2. О необходимости представления дополнительной информации и/или документов, в случае если обращение не содержит сведений, достаточных для его разрешения, либо невозможно понять существо вопроса.

3.7.3. О передаче обращения на рассмотрение и разрешение в соответствующие государственные органы, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, указанных в обращении.

3.7.4. О передаче обращения для регистрации в порядке рассмотрения обращений граждан и Инструкции по делопроизводству, утвержденных в Обществе, если разрешение вопросов, указанных в обращении, не относится к компетенции ответственного лица Общества за реализацию функции комплаенс-контроля, предупреждения и противодействия коррупции, а относится к компетенции других структурных подразделений Общества. Передача обращения на регистрацию в порядке рассмотрения обращений граждан и Инструкции по делопроизводству, утвержденных в Обществе, фиксируется в журнале регистрации и учета обращений (приложение к настоящему Порядку).

3.7.5. Оставление обращения без рассмотрения:

- если в письменном обращении не указаны данные о заявителе;
- если в обращении содержится вопрос, на который данному заявителю уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- текст письменного обращения не поддается прочтению, в том числе данные о заявителе;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу работников или членов их семей.

3.8. В случае получения анонимного обращения факты, на которые ссылается заявитель, проверяются, но ответ заявителю не предоставляется.

3.9. В случае необходимости ответственное лицо Общества за реализацию функции комплаенс-контроля, предупреждения и противодействия коррупции, вправе пригласить заявителя на личный прием с целью получения дополнительной информации по обращению.

4. Контроль рассмотрения обращения

4.1. Непосредственный контроль за соблюдением настоящего Порядка обеспечивает директор Общества.

4.2. При осуществлении контроля проверяются: сроки исполнения резолюций (поручений) по обращениям, полнота рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращении, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

4.3. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и заявителю направлен ответ.

4.4. Письменные обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после рассмотрения обращения, по существу.

Приложение
к Порядку приема, рассмотрения
и разрешения обращений заявителей

Журнал регистрации и учета обращений

Дата регистрации	Ф.И.О. заявителя/наименование организации	Предмет обращения	Принятое решение	Примечание	Ответственный сотрудник

Прошито, пронумеровано и скреплено печатью
4 (четыре) лист(ов)

Заместитель Генерального директора
ПАО ГК «ГНС энерго» - Управляющий директор
ПАО «ГНС энерго Ростов-на-Дону»
(дов. №77/535-н/77-2022-18-158 от 07.12.2022)


Б.А. Лютиков