

УТВЕРЖДЕНО

Указом № 16 от 18 февраля 2020

Директор «Simpals» S.R.L.

Дмитрий ВОЛОШИН_____

РЕГЛАМЕНТ

РАССМОТРЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ ПЕТИЦИЙ

Кишинев 2020

Настоящий Регламент разработан в соответствии с общими положениями национального законодательства, особенно Гражданского кодекса Республики Молдова № 1107 от 06.06.2002, Закона № 133 от 8 июля 2011 «О защите персональных данных», Закона № 91/2014 «Об электронной подписи и электронном документе», Закона № 982/2000 «О доступе к информации».

I. Определения:

1.1. Петиция – письменное обращение (заявление, жалоба, предложение, уведомление), адресованное лицом или группой лиц, в компанию «Simpals» S.R.L., запрашивающее информацию или обжалующее действия или выданные документы.

1.2. Повторная петиция – петиция, поданная неоднократно тем же заявителем, в которой обращается внимание на одну и ту же проблему.

1.3. Заявитель – любое физическое или юридическое лицо, которое обращается в компанию с петицией, запросом, претензией и т.д.

II. Подача петиций

2.1. Петиции подаются лично просителем, через курьера, отправляются по почте или по электронной почте компании, и должны быть зарегистрированы в Реестре входящей корреспонденции.

2.2. Петиция должна быть подписана автором, с указанием его фамилии, имени и места жительства, а также других сведений, идентифицирующих просителя.

2.3. Петиция в электронной форме должна отвечать требованиям к электронному документу.

2.4. При повторной подаче петиция не рассматривается, если она не содержит новых доводов, данных и сведений, о чем извещается проситель.

2.5. В случае, если проситель в определенный период времени отправляет несколько петиций по одному и тому же вопросу, эти петиции объединяются, и проситель получает только один ответ.

2.6. Если после отправки ответа будет получена новая петиция того же содержания или по тому же вопросу, она будет приложена к первоначальной петиции с примечанием о том, что просителю был отправлен ответ, с соответствующим уведомлением просителя.

2.7. Петиция, написанная неразборчивым почерком или содержащая недостаточную информацию по затронутому вопросу, не рассматривается, а проситель будет извещен в течение 5 рабочих дней с просьбой уточнить затронутые вопросы.

2.8. Если петиция адресована неверно, она будет возвращена заявителю в течение 5 рабочих дней.

2.9. Петиции без подписи и/или не содержащие идентификационных данных заявителя, или не соответствующие требованиям к электронным документам признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

III. Регистрация петиций

3.1. Прием, учет и регистрация петиций осуществляются офис-менеджерами в Реестре входящей корреспонденции.

3.2. После регистрации, петиции направляются руководителю компании/юридическому отделу, который указывает в резолюции имя лица, назначенного для рассмотрения петиции.

3.3. Записи в реестры выполняются таким образом, чтобы исключить возможность их подчистки (стирания, уничтожения) механическим, химическим или любым другим иным способом без оставления видимых следов подчистки (стирания, уничтожения).

3.4. Записи в реестры вносятся четко и понятно.

IV. Рассмотрение петиций

4.1. Петиции рассматриваются в течение 30 рабочих дней, а заявки/запросы, не требующие дополнительного рассмотрения и изучения, решаются незамедлительно или в течение 15 дней со дня регистрации.

4.2. Срок рассмотрения петиции начинается с даты ее регистрации компанией.

4.3. В особых случаях срок рассмотрения петиции может быть продлен лицом, назначенным для его разрешения, максимум на один месяц с соответствующим уведомлением просителя.

4.4. Петиции, содержащие запрос о предоставлении конфиденциальной информации, рассматриваются в сроки, установленные законодательством.

4.5. При изучении электронных сообщений гарантируется конфиденциальность предоставленных персональных данных и информации.

4.6. Сообщения в электронном формате будут рассмотрены в случае конкретно описанного случая, предложения или четкой формулировки вопроса.

4.7. Текст электронного сообщения должен иметь лаконичную форму (до 2000 символов).

4.8. Результаты рассмотрения петиции в обязательном порядке доводятся до сведения просителя в письменной форме, а по его требованию - в электронной либо в устной форме с соответствующими записями в Реестре исходящей корреспонденции.

4.9. Ответы на петиции оформляются в письменной или электронной форме на бланках формата А4 (297×210 мм), которые должны соответствовать Правилам составления организационных и распорядительных документов, а также требованиям к электронному документу и цифровой подписи в соответствии с действующим законодательством.

4.10. Ответ на петицию составляется в 2 оригинальных экземплярах и представляется на подпись руководителю компании в срок, обеспечивающий возможность его проверки и внесения изменений или дополнений. Один экземпляр будет храниться у лица, ответственного за Реестр исходящей корреспонденции, а другой экземпляр будет отправлен просителю.

4.11. Ответственным за доказательство получения ответа просителем является лицо, назначенное ответственным за ведение Реестра исходящей корреспонденции (подпись просителя, уведомление о вручении письма или другие способы, подтверждающие получение ответа).

V. Заключительные положения

5.1. Петиции, ответы на них и документы, связанные с их рассмотрением, хранятся в отдельных папках лицами, ответственными за ведение реестров корреспонденции.

5.2. Компания обеспечит правильную организацию и осуществление деятельности по приемке, рассмотрению и разрешению петиций, а также законность принятых решений и уведомление просителей в оптимальные сроки.

5.3. Ситуации, связанные с организацией и развитием мероприятий, и возникшие в рамках рассмотрения петиций, но не предусмотренные настоящим Положением, разрешаются/регулируются в соответствии с действующим законодательством.