

**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.