

УТВЕРЖДЕНА  
приказом ООО «Иркутская нефтяная компания»  
от 31.06.2008г. №137/00-п

## **Инструкция «О порядке рассмотрения жалоб и обращений общественности в ООО «Иркутская нефтяная компания»**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.2. Настоящая Инструкция определяет порядок и сроки рассмотрения жалоб и обращений граждан и организаций по вопросам деятельности дочерних обществ и структурных подразделений ООО «Иркутская нефтяная компания» (далее – обращения).

### **2. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

2.1. Рассмотрение обращений осуществляется в порядке, установленном данной Инструкцией.

2.2. Обращения подаются в письменной форме и должны быть подписаны лицом или руководителем организации, с указанием адреса и телефона направившего обращения.

2.3. Обращения подаются в секретариат компании, регистрируются и передаются начальнику отдела по связям с общественностью.

2.4. По результатам рассмотрения обращений он вправе принять следующие решения:

- о направлении данных обращений в структурные подразделения или руководству компании для принятия решений и мер, предусмотренных документами компании;
- о направлении мотивированного ответа о принятых мерах или отказе в принятии мер по поступившим обращениям – письменно, по электронной почте или телефону.

2.5. О поступлении жалоб на природоохранную, социальную, производственную деятельность компании, которые могут вызвать негативный общественный резонанс, начальник отдела по связям с общественностью незамедлительно информирует руководство.

2.6. Запросы редакций СМИ и обращения об оказании благотворительной помощи рассматриваются в соответствии с инструкцией «О порядке информирования представителей средств массовой информации, российской и зарубежной общественности о деятельности ООО «Иркутская нефтяная компания» и «Политикой социально-экономического сотрудничества и благотворительной (спонсорской) деятельности ООО «Иркутская нефтяная компания».

### **3. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ**

3.1. Обращения, принятые для подготовки ответа, рассматриваются в двадцатидневный срок. Ответ на обращение отправляется адресату не позднее 30 дней после его регистрации.

3.2. Ответ на обращения, которые требуют рассмотрения советом директоров компании, направляется адресату в течение 10 дней после проведения очередного заседания совета директоров.