Утвержден приказом директора от 01.11.2016г. № 71

**Порядок**

**рассмотрения обращений граждан**

**Муниципального казенного предприятия «Энергокомплекс»**

**Асбестовского городского округа**

1. **Общие положения.**

1.1. Порядок организации работы по приему и рассмотрению обращений граждан МКП «Энергокомплекс» устанавливает общие правила приема и рассмотрения обращений, определения сроков и последовательности действий сотрудников предприятия при их рассмотрении.

1.2. Прием и регистрация обращений граждан осуществляется секретарем руководителя Муниципального казенного предприятия «Энергокомплекс» Асбестовского городского округа (далее по тексту – «секретарь») в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ (с изменениями и дополнениями) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее по тексту – «Федеральный закон»), в том числе:

- письменных обращений, направленных (переданных) лично в приемную директора предприятия, почтовым отправлением в адрес предприятия; обращений в форме электронного документа, направленных через сайт предприятия (http:// www.мкп-энергокомплекс.рф); по факсу.

1.3. Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации секретарем в день поступления. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их может производиться в рабочий день, следующий за праздничным и (или) выходными днями.

1.4. На обращениях граждан секретарь проставляет штамп, в котором указываются входящий номер и дата регистрации. После регистрации обращений производится их дальнейшая обработка: чтение, определение содержания вопросов, поставленных в обращении, занесение информации о поступившем обращении в журнал обращений с присвоением регистрационного номера. При занесении информации в журнал вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата регистрации обращения;

- фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, направившего обращение. Если обращение подписано двумя и более авторами, то при регистрации указывается фамилия, имя, отчество первого гражданина, в адрес которого будет направлен ответ, а в журнале регистрации проставляется отметка о коллективном обращении;

- почтовый адрес гражданина (для обращения в форме электронного документа – адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме);

- тема (темы) обращения;

- повторность (многократность) обращения.

1.5. Интернет-обращение распечатывается, регистрируется в порядке, установленном при поступлении письменных обращений, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным.

1.6. Повторные обращения регистрируются также, как и первичные. При этом в журнале регистрации и на свободном месте лицевой стороны первого листа обращения делается пометка «повторно» с указанием регистрационного номера предыдущего обращения.

1.7. Письменное обращение направляется директору предприятия для предварительного рассмотрения по компетенции обращения и наложения резолюции по обращению.

1.8. По результатам предварительного рассмотрения обращения готовится одно из следующих предложений по рассмотрению обращения:

- о принятии обращения к рассмотрению по существу и подготовки ответа;

- о направлении обращения в течение семи дней с момента регистрации на рассмотрение в другой государственный орган, УК, ТСЖ или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (на основании подпункта 5 части 1 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ) с уведомлением гражданина о переадресации обращения, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- о возврате в течение семи дней обращения гражданину в случае, если обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения (на основании части 2 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ);

- об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщении гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (на основании части 3 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ);

- о направлении сообщения гражданину, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, а текст обращения не поддается прочтению (на основании части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ);

- об уведомлении гражданина о принятом решении о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с ним (на основании части 5 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ);

- о направлении гражданину сообщения о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (на основании части 2 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ);

- о списании обращения в дело в случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (на основании части 1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ).

1.9. В течение года материалы по всем обращением одного автора формируется в одно дело.

1.10. Для целей настоящего порядка используются следующие основные термины:

**Обращение гражданина в сфере жилищно – коммунального хозяйства** (далее - обращение) - направленное в адрес предприятия в письменной или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а так же устное обращение гражданина по вопросам жилищно-коммунального хозяйства - содержания и ремонта (текущего/капитального) общего имущества многоквартирного дома; начисления/сбора и перерасчета жилищно – коммунальной услуги; содержания и благоустройства придомовой территории; нарушения прав и законных интересов собственников/нанимателей лицами, ответственными за обслуживание жилого фонда, и иные вопросы, относящиеся к компетенции предприятия, возложенные действующим законодательством РФ:

**Предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности предприятия.

**Заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его прав в соответствии с нормативными документами, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе предприятия, либо критика их деятельности.

**Жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, законных интересов либо прав, законных интересов других лиц.

**Коллективное обращение** - обращение двух или более лиц, а также обращение, принятое на митинге, собрании и подписанное организаторами, участниками митинга, собрания.

**Повторное обращение** - обращение, поступившее от одного и того же лица, либо от разных лиц по одному и тому же вопросу, в котором:

* обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению;
* сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если с даты его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;
* указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения;
* сообщается о бездействии должностных лиц в решении поставленных вопросов, относящиеся к их компетенции.

1.11. Повторными обращениями граждан так же считаются обращения, поступившие от одного и того же лица, если со времени подачи нового обращения истек установленный Федеральным законом № 59-ФЗ срок рассмотрения и гражданин не согласен с принятым по его обращению решением.

Обращения одного и того же автора по разным вопросам повторными не являются.

1.12 Делопроизводство по обращениям граждан, в том числе регистрация, ведется отдельно от общего делопроизводства.

1.13. Нарушение сроков и порядка рассмотрения обращений не допускается. За нарушение сроков и порядка рассмотрения обращений граждан, установленных настоящими Правилами, непосредственный исполнитель (исполнители, соисполнители) привлекаются к дисциплинарной ответственности в установленном порядке.

1.14. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление обращения в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

**2. Направление обращения исполнителю и его рассмотрение.**

 2.1. Секретарь направляет обращение гражданина должностному лицу предприятия, указанному в резолюции директора в качестве исполнителя, не позднее следующего рабочего дня со дня наложения соответствующей резолюции. Исполнитель несет ответственность за соблюдение сроков и качество рассмотрения обращения.

 2.2. В случае ошибочного направления обращения должностному лицу, в компетенцию которого не входит решение вопроса, отраженного в обращении, директором назначается другой исполнитель. Изменение исполнителя отражается в журнале регистрации обращений.

 2.3. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо предприятия, ответственное за подготовку проекта ответа, подготавливает предложение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

 В указанном случае исполнитель направляет на имя директора служебную записку о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу.

 2.4. В случае принятия директором решения о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по определенному вопросу(ам) в адрес гражданина направляется уведомление о прекращении переписки по определенному вопросу(ам).

2.5. Общий срок рассмотрения обращения не может превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

В исключительных случаях, а  также в  случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, сроки рассмотрения обращения могут быть продлены уполномоченными должностными лицами, но не более чем на 30 дней, с уведомлением об этом обратившегося гражданина и обоснованием необходимости продления срока.

Обращения граждан, перенаправленные вышестоящими органами с контролем исполнения, рассматриваются в сроки, установленные контролирующими органами, или в сроки, установленные должностными лицами. Если вышестоящим органом срок исполнения не установлен, то обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

2.6. Ответ на обращение гражданина готовится исполнителем и подписывается директором предприятия.

2.7. Обращение гражданина считается рассмотренным, если направлен письменный ответ заявителю по существу указанных в обращении вопросов.

**3. Направление ответа на обращение.**

 3.1. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

1) ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);

2) в ответе должны быть указаны причины, по которым просьба, изложенная в обращении, не может быть удовлетворена (в случае невозможности ее удовлетворения);

3) в ответе должны быть указаны фамилия, имя, отчество и номер служебного телефона лица, подготовившего ответ.

3.2. Ответ на обращение гражданина, подписанный директором предприятия, направляется секретарю для присвоения исходящего регистрационного номера и отправки.

3.3. Ответ на обращение гражданина подлежит отправке секретарем в течение одного рабочего дня со дня присвоения исходящего регистрационного номера.

3.4. Ответ на обращение, полученное по почте или на личном приеме, направляется почтой по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение в форме электронного документа направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.5. Подлинник обращения с ответом, материалы, относящиеся к рассмотрению обращения по существу, хранятся в общем отделе у секретаря, в полномочия которого входит ведение делопроизводства по обращениям граждан.

**4. Работа с устными обращениями граждан.**

 4.1. Устное обращение гражданин может выразить при личном приеме директору предприятия, его заместителю или ответственному работнику. 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.

 4.2. Устное обращение гражданина может поступать по телефону. По телефонным обращениям справочного характера абонентам с использованием имеющейся адресно-телефонной базы данных безотлагательно предоставляются необходимая информация и разъяснения по существу поставленных вопросов.

 4.3. Телефонные обращения граждан по сложным вопросам, требующим дополнительной проверки и принятия необходимых мер, регистрируются в день их поступления: информация, полученная в составе обращений, в установленном порядке вносится в журнал регистрации. Указанная информация направляется должностным лицам для решения поставленных в обращениях вопросов в порядке, предусмотренном законодательством для письменных обращений граждан.

**5. Контроль за рассмотрениями обращений.**

 5.1. Текущий контроль проводится путем оперативного выяснения хода исполнения обращений, напоминаний о подготовке ответов, истребования от ответственных исполнителей объяснений причин задержки ответов секретарем с последующим докладом директору.

 5.2. Датой снятия с контроля обращения является дата регистрации исходящего письма (ответа) гражданину.

 5.3. Обращение, на которое дается промежуточный ответ, с контроля не снимается.