

Муниципальное учреждение
«Управление жилищно-коммунального
хозяйства» администрации МОГО
«Ухта»
(МУ «УЖКХ»)

УТВЕРЖДАЮ
И о начальника

МУ «УЖКХ»

Г.В.Куличенко

2019г.



**ПОРЯДОК
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН,
ПОСТУПИВШИХ В**

**Муниципальное учреждение
«Управление жилищно-коммунального хозяйства» администрации
МОГО «Ухта»
(МУ «УЖКХ»)**

I. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан (далее - Порядок), поступивших в Муниципальное учреждение «Управление жилищно-коммунального хозяйства» администрации МОГО «Ухта» (МУ «УЖКХ»), (далее учреждение), определяет порядок рассмотрения обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения), и проведения личного приема граждан руководителем (учреждения), заместителями руководителя (учреждения), (далее - личный прием граждан).

1.2. С обращениями могут выступать физические лица - граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, или их уполномоченные представители (далее - гражданин, заявитель).

Полномочия представителей заявителей, указанных в абзаце первом пункта 1.2 раздела I, подтверждаются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в (учреждение) и должностным лицам (учреждение).

1.3. Прием обращений осуществляется в (МУ «УЖКХ»):

Место нахождения МУ «УЖКХ»	169300, Республика Коми, г. Ухта, ул.
----------------------------	---------------------------------------

	ул. Дзержинского, 4А
Телефон МУ «УЖКХ»	тел.: (8216) 76-23-46; факс: 76-23-46
Адрес электронной почты МУ «УЖКХ»	e-mail: mykx@mail.ru
График работы МУ «УЖКХ»	
Понедельник - Пятница	8:45 - 17:15
Пятница	8:45 - 15:45
Перерыв на обед	13:00 - 14:00
Суббота - воскресенье	Выходные дни

1.4. Информация по вопросам порядка рассмотрения обращений может быть получена:

- 1) непосредственно в МУ «УЖКХ» на информационных стендах;
- 2) по почте (по письменным обращениям);
- 3) на официальном сайте МУ «УЖКХ»;
- 4) с использованием средств телефонной и факсимильной связи, электронной почты.

Гражданин вправе получить устную, в том числе по телефону, информацию о регистрации его обращения.

Информация о графике личного приема граждан (месте проведения, а также об установленных для личного приема граждан днях и часах) на официальном сайте МУ «УЖКХ».

В соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации на официальном сайте МУ «УЖКХ» размещаются следующие информационные материалы:

- 1) полное наименование и почтовый адрес МУ «УЖКХ»;
- 2) телефоны, по которым можно получить консультацию;
- 3) адрес электронной почты МУ «УЖКХ»;
- 4) настоящий Порядок;
- 5) график личного приема начальника МУ «УЖКХ».

1.5. Ответственным за обеспечение доступа граждан к информации о настоящем Порядке, в том числе за подготовку информации для размещения на официальном сайте МУ «УЖКХ», а также на информационных стендах МУ

«УЖКХ», является отдел АХО.

1.6. Основные термины, используемые в Порядке:

- 1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;
- 2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;
- 3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;
- 4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- 5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления;
- 6) отдельные категории граждан - граждане России, удостоенные званий Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации и являющиеся полными кавалерами ордена Славы, члены Совета Федерации, депутаты Государственной Думы.

II. Порядок рассмотрения обращений

2.1. Порядок рассмотрения обращений осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации от 12 декабря 1993 года, Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 9 февраля 2009 года N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", Федеральным законом от 25 июля 2002 года N 115-ФЗ "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации", Конституцией Республики Коми, Законом Республики Коми от 11 мая 2010 года N 47-РЗ "О реализации права граждан на обращение в Республике Коми", Положением Муниципального учреждения «Управление жилищно-коммунального хозяйства» администрации МОГО «Ухта» (МУ «УЖКХ»).

2.2. МУ «УЖКХ», должностное лицо МУ «УЖКХ»:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и предусмотренных пунктом 2.11 раздела II настоящего Порядка;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.3. Регистрация обращений производится работником АХО в системе СЭД DIRECTUM "Обращения граждан" в течение 3 дней со дня поступления обращения в МУ «УЖКХ или должностному лицу МУ «УЖКХ в письменной форме (далее - письменное обращение) или в форме электронного документа (далее - электронное обращение).

В случае поступления обращений в выходные или праздничные дни регистрация обращений производится в первый рабочий день МУ «УЖКХ.

Требования к письменному обращению:

1) гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату;

2) в случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению дополнительные документы и материалы либо их копии, в том числе в электронной форме;

3) рекомендуемая форма письменного заявления приведена в приложении 1 к настоящему Порядку, а также размещена на официальном сайте МУ «УЖКХ.

Требования к электронному обращению:

1) в электронном обращении гражданин в обязательном порядке указывает

свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и (или) почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

2) гражданин вправе приложить к обращению дополнительные документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.4. Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным пунктом 2.3 раздела II настоящего Порядка.

2.5. При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения ставится штамп с указанием даты его принятия, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение, и сообщается контактный телефон учреждения.

2.6. Обращение проверяется работником АХО на повторность, при необходимости сверяется с находящейся в архиве предыдущей перепиской.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, на которое гражданину был дан ответ в соответствии с действующим законодательством.

2.7. При регистрации в системе СЭД DIRECTUM МУ «УЖКХ» заполняется регистрационная карточка обращения, в которой:

- 1) обращению присваивается регистрационный номер;
- 2) указываются фамилия и инициалы гражданина (в именительном падеже) и его адрес (почтовый или электронный);
- 3) отмечается тип доставки обращения (лично, почта, электронная почта, факс), если письменное обращение направлено из других государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, то указывается соответствующий орган или должностное лицо, от которого оно поступило, а также указываются дата и исходящий номер сопроводительного письма;

2.8. На обращении заявителя проставляется штамп, в котором указываются дата и номер регистрации, и резолюция "контроль".

2.9. Зарегистрированное обращение в течение 1 дня направляется на рассмотрение и оформление резолюции к руководителю МУ «УЖКХ», заместителю руководителя учреждения. Срок оформления резолюции составляет не более 3 дней со дня получения обращения.

Резолюция содержит поручение должностному лицу МУ «УЖКХ» о рассмотрении обращения с указанием срока подготовки ответа заявителю.

Срок рассмотрения обращения составляет не более 30 дней со дня регистрации письменного обращения в учреждение.

2.10. После оформления резолюции руководителя учреждения, заместителя руководителя учреждения обращение направляется по резолюции исполнителю не позднее следующего дня со дня получения резолюции.

В случае если в поручении в качестве исполнителей определены несколько исполнителей (далее - соисполнители), обращения и резолюции направляются исполнителю, которому поручен свод, либо указанному в поручении первым (далее - ответственный исполнитель), соисполнителям направляется копия обращения и резолюции. Исполнителями и соисполнителями являются заведующие отделов МУ «УЖКХ». Соисполнители направляют в адрес ответственного исполнителя информацию о результатах рассмотрения обращения в части доводов, отнесенных к их компетенции, в срок не позднее 10 дней до окончания срока исполнения поручения, если иной срок не указан в поручении.

2.11. Для рассмотрения и подготовки ответа на обращение исполнитель изучает обращение и материалы к нему, запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, определяет работника учреждения, ответственного за подготовку проекта ответа на обращение.

В случае если гражданин в подтверждение своих доводов приложил к своему обращению или представил (направил) при рассмотрении обращения документы, материалы либо их копии и настаивает на возвращении их ему, то они должны быть возвращены гражданину вместе с ответом на обращение. При этом исполнители для рассмотрения обращения вправе изготовить копии возвращаемых документов и материалов.

В соответствии со статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации":

1) в случае если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес (или адрес электронной почты для электронного обращения), по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

2) обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

3) при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом на обращение;

4) в случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

5) в случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель учреждения, заместитель руководителя учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в МУ «УЖКХ» или одному и тому же должностному лицу МУ «УЖКХ». О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

6) в случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в учреждение или соответствующему должностному лицу учреждения.

2.12. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", руководитель учреждения, заместители руководителя учреждения, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней в следующем порядке:

1) ответственный исполнитель поручения не позднее, чем за 5 дней до истечения срока исполнения поручения, представляет на имя руководителя учреждения, заместителя руководителя учреждения, служебную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения;

2) срок рассмотрения служебной записки и оформления резолюции руководителем учреждения, заместителем руководителя учреждения составляет не более 3 дней со дня получения служебной записки;

3) в случае получения резолюции руководителя учреждения, заместителя руководителя учреждения о продлении срока исполнения поручения в адрес заявителя в течение 1 дня направляется уведомление за подписью руководителя учреждения, заместителя руководителя учреждения о продлении срока рассмотрения обращения.

Продление срока рассмотрения обращения отмечается работником АХО в системе СЭД DIRECTUM в течение 1 дня со дня принятия такого решения руководителем учреждения, заместителем руководителя учреждения.

2.13. При рассмотрении обращения, отнесенного к предложениям, в отношении каждого предложения производится оценка возможности его принятия. При проведении данной оценки учитываются следующие обстоятельства:

1) нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

2) необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы, совершенствования деятельности МУ «УЖКХ», развития общественных отношений, улучшения социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае принятия предложения;

а) материальные и финансовые затраты на реализацию предложения;

б) возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса, которого касается предложение.

С учетом результатов анализа предложения в отношении отмеченных обстоятельств исполнитель подготавливает ответ на обращение, в котором сообщается о результатах рассмотрения предложения. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято.

2.14. При рассмотрении обращения, отнесенного к заявлениям, производится оценка следующих обстоятельств:

1) наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения в целях содействия гражданину в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, достаточность оснований для совершения испрашиваемого действия, возможность принятия мер для удовлетворения заявления в пределах компетенции МУ «УЖКХ»;

2) анализ законов и иных нормативных правовых актов, о нарушении которых указано в обращении, возможность принятия мер в пределах компетенции МУ «УЖКХ»;

3) обоснованность сообщения о недостатках в работе МУ «УЖКХ» и ее должностных лиц, критики деятельности указанных органов и должностных лиц.

С учетом результатов анализа заявления в отношении отмеченных обстоятельств исполнитель подготавливает ответ на обращение. В ответе на обращение гражданину сообщается о результатах рассмотрения заявления. Если

заявление не удовлетворено, гражданину сообщается о причинах отказа удовлетворения заявления.

2.15. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобам, анализируется обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц; проверяется, соответствовали ли обжалуемые действия (бездействие) работника (работников) МУ «УЖКХ» положениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов.

Если в результате проведенного анализа подтвердились приведенные в жалобе факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий (бездействия), несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов, жалоба признается обоснованной.

Если жалоба признана обоснованной, то информация об этом направляется руководителю учреждения, для принятия решения в соответствии с законодательством. О результатах рассмотрения сообщается гражданину.

Если жалоба признана необоснованной, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

2.16. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МУ «УЖКХ», обращение в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

МУ «УЖКХ» или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

В случае если в соответствии с предусмотренным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с

разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.17. При обращении гражданина с вопросом, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, рассмотрение обращения проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения указанного в обращении вопроса, в порядке, установленном настоящим Порядком.

2.18. По итогам рассмотрения обращения в срок не позднее 7 дней до окончания срока исполнения поручения работник учреждения, назначенный ответственным за подготовку проекта ответа на обращение, представляет исполнителю проект ответа гражданину по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ и предусмотренных пунктом 2.11 настоящего Порядка.

2.19. Исполнитель в течение 1 дня направляет проект ответа на обращение для подписания руководителю учреждения.

2.20. Руководитель учреждения в течение 3 дней подписывает ответ на обращение либо возвращает проект ответа на обращение на доработку ответственному исполнителю с указанием срока доработки.

2.21. Доработка ответа на обращение осуществляется в соответствии с настоящим Порядком без продления срока рассмотрения обращения.

2.22. Ответ на обращение (с материалами к обращению) за подписью руководителя учреждения не имеющего статуса юридического лица, направляется исполнителем в АХО для снятия с контроля обращения в срок не позднее 1 дня до истечения срока исполнения обращения, указанного в поручении.

АХО в срок не позднее следующего дня после получения подписанного ответа на обращение снимает обращение с контроля в системе СЭД DIRECTUM, оформляет почтовое отправление в конверт, который заносится в реестр для отправки заявителю в установленном порядке.

В случае если обращение поступило на рассмотрение в учреждение, или должностному лицу учреждения из других государственных органов, органов местного самоуправления или от должностных лиц, информация о результатах

рассмотрения обращения с копией ответа на обращение направляется в соответствующий орган или должностному лицу, в случае если они обращались с такой просьбой.

Ответ на электронное обращение, поступившее в учреждение, или должностному лицу учреждения, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших обращение.

Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется первому из списка лиц, подписавших обращение, указавшему адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Ответ направляется указанному лицу для доведения его содержания до сведения остальных лиц, подписавших обращение.

В случае если просьба о направлении ответа выражена несколькими гражданами либо всеми лицами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими адресам.

III. Организация и проведение личного приема граждан

3.1. Руководитель МУ «УЖКХ», заместители руководителя учреждения ведут личный прием граждан по предварительной записи в соответствии с графиком личного приема граждан, утвержденным руководителем учреждения.

3.2. Предварительная запись на личный прием граждан производится работниками АХО в понедельник - пятница с 08.45 до 17.15, перерыв на обед с 13.00 до 14.00 часов, в пятницу с 08.45 до 15.45, перерыв на обед с 13.00 до 14.00 часов.

Предварительная запись на личный прием по телефону также производится.

Заявитель при записи на личный прием предъявляет документ, удостоверяющий личность, и кратко излагает суть обращения.

В ходе предварительной записи работником АХО устанавливается повторность или неоднократность обращений заявителя по изложенному вопросу.

В случае выявления повторности или неоднократности поступления от заявителя обращений, работником АХО подбираются все материалы и документы по предшествующим обращениям данного заявителя.

Подобранные материалы и документы передаются должностному лицу, осуществляющему личный прием заявителя.

В ходе предварительной записи заявителю может быть отказано в записи на

личный прием в случае, если:

1) решение поставленного им вопроса не входит в компетенцию учреждения или соответствующего должностного лица учреждения, с разъяснением заявителю, в какой государственный орган или орган местного самоуправления и в каком порядке ему следует обратиться;

2) по поставленному заявителем вопросу ему ранее давались мотивированные ответы, и в ходе записи на личный прием он не приводит новых доводов, имеющих существенное значение для рассмотрения устного обращения;

3) заявитель обжалует судебное решение;

4) у заявителя отсутствуют документы, удостоверяющие его личность;

5) заявитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины).

При записи на личный прием работником АХО заполняется карточка личного приема (далее - карточка) по форме (приложение 2 к настоящему Порядку), в которую вносятся следующие данные: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес для направления ответа, контактный телефон, льготный состав, повторность обращения, краткое содержание устного обращения.

После предварительной записи на личный прием к руководителю учреждения, заместителям руководителя учреждения, работником АХО сообщается заявителю фамилия, имя и отчество должностного лица, к которому записан заявитель, дата и время личного приема, номер кабинета.

3.3. Личный прием граждан, пришедших в учреждение, проводится в помещениях учреждения (кабинет 4), обеспечивающих доступность для граждан с ограниченными физическими возможностями, общественную и пожарную безопасность, недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях, а также отвечающих санитарно-эпидемиологическим требованиям.

3.4. Список граждан, приглашенных на личный прием к руководителю учреждения, заместителям руководителя учреждения (приложение 3 к настоящему Порядку), формируется работником АХО.

3.5. В ходе подготовки к личному приему руководителем учреждения работник АХО осуществляет сбор имеющейся информации по заявленным гражданами вопросам.

3.6. Организацию проведения личного приема руководителя учреждения, заместителей руководителя учреждения осуществляет АХО.

Контроль над организацией и проведением личного приема граждан руководителя учреждения осуществляет работник АХО.

3.7. Приглашение граждан на личный прием осуществляется работником АХО по телефону.

3.8. Работник АХО перед началом личного приема проверяет у приглашенных граждан документ, удостоверяющий личность. Допуск граждан в здание учреждения осуществляется в установленном порядке (при предоставлении документа, удостоверяющего личность, и сообщения цели посещения здания учреждения на пропускном пункте в фойе здания).

3.9. Личный прием руководителя учреждения, заместителями руководителя учреждения осуществляется в порядке очередности согласно списку граждан, приглашенных на личный прием, и в течение установленного времени в соответствии с графиком личного приема, утвержденным руководителем учреждения.

3.10. Для участия в личном приеме, который проводят руководитель учреждения, заместители руководителя учреждения, могут быть приглашены заведующие отделов учреждения, а также руководители или работники отраслевых (функциональных) органов учреждения, в компетенции которых находятся вопросы, рассматриваемые в ходе личного приема.

3.11. Содержание устного обращения гражданина в ходе личного приема заносится в карточку.

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, о чем делается запись в карточке.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства требуют изучения, проработки, принятия необходимых мер и направления поручений должностным лицам учреждения, то по результатам их рассмотрения гражданину направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в течение 30 дней.

3.12. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком. О регистрации письменного обращения производится запись в карточке.

3.13. В ходе личного приема гражданину отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения или должностного лица учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.14. Результат личного приема и поручения должностным лицам учреждения (при наличии) заносятся в карточку.

Результатом личного приема является один или несколько из нижеперечисленных вариантов:

- 1) устный ответ гражданину по существу поставленных в обращении

вопросов;

2) направление поручений должностным лицам учреждения о принятии необходимых мер и направлении письменного ответа гражданину по существу поставленных в обращении вопросов;

3) разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться гражданину, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения или должностного лица учреждения;

4) отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.15. Не позднее следующего дня после проведения личного приема заполненная и подписанная руководителем учреждения, заместителями руководителя учреждения карточка личного приема регистрируется работником АХО.

3.16. Допускается исключение граждан, обратившихся с просьбой о личном приеме, из списка граждан, приглашенных на личный прием к руководителю учреждения, заместителям руководителя учреждения в следующих случаях:

1) с согласия гражданина в письменной форме, зафиксированного в деле работником АХО;

2) по устному сообщению гражданина о невозможности присутствия на личном приеме или отсутствии необходимости в личном приеме.

3.17. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

IV. Формы контроля над рассмотрением обращений

4.1. Текущий контроль над соблюдением работниками учреждения настоящего Порядка и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к рассмотрению обращений, принятию мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, осуществляется в пределах своей компетенции заведующими отделов учреждения.

4.2. Общий контроль над соблюдением сроков исполнения по рассмотрению обращений и мониторинг работы по рассмотрению обращений граждан проводится АХО.

4.3. Обращение снимается с контроля АХО учреждения после предоставления ответа на обращение для отправки в адрес заявителя.

Обращение, по которому был продлен срок исполнения, снимается с контроля после направления окончательного ответа на обращение в адрес заявителя.

Данные о снятии с контроля обращения работник АХО вносит в систему СЭД DIRECTUM "Обращение граждан".

4.4. В рамках осуществления общего контроля АХО за неделю до окончания срока рассмотрения обращения направляет в адрес исполнителей напоминание о наступлении срока рассмотрения обращений со сроком рассмотрения по СЭД DIRECTUM учреждения.

4.5. В рамках осуществления общего контроля АХО ежедневно проводит мониторинг рассмотрения обращений и в случае выявления фактов приближения сроков рассмотрения обращений напоминает исполнителям о возможности нарушения сроков рассмотрения обращений с требованием о незамедлительном направлении ответа в адрес заявителя.

4.6. Работники учреждения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, за свои решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе рассмотрения обращений.

V. Списание обращений "В дело"

5.1. Последний этап работы с обращениями - списание "В дело". Делопроизводство по рассмотрению обращений ведется в соответствии с номенклатурой дел учреждения (далее - Номенклатура дел), ежегодно утверждаемой руководителем учреждения.

5.2. Документы "В дело" формируются в рабочем порядке в течение календарного года и располагаются в хронологическом порядке. Сроки хранения документов определяются согласно Номенклатуре дел.

5.3. При формировании документов "В дело" проверяется наличие дат, подписей, виз и их полнота. Не рассмотренные полностью, а также неправильно оформленные документы запрещается подшивать "В дело", они возвращаются исполнителям на доработку.

5.4. При изменении состава документов дела (изъятии, включении документов, замене их копиями) делается соответствующая отметка работником АХО.

5.5. Списанные "В дело" материалы хранятся в АХО. По истечении установленного срока хранения подлежат уничтожению.

VI. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, а также должностных лиц учреждения при рассмотрении обращений

6.1. Принятые по обращению решения и действия (бездействие) учреждения, должностных лиц учреждения, ответственных за принятие решения в ходе рассмотрения обращений граждан, а также нарушение порядка рассмотрения обращений могут быть обжалованы в досудебном (внесудебном) порядке (далее - досудебное обжалование).

6.2. Предметом досудебного обжалования могут являться нарушения порядка рассмотрения обращений, изложенных в настоящем Порядке, а также действия (бездействие) должностных лиц учреждения, ответственных за порядок рассмотрения обращений.

6.3. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление в учреждение в письменной форме или в форме электронного документа жалобы гражданина (далее - жалоба).

6.4. В жалобе указываются сведения, предусмотренные пунктом 2.3 раздела II настоящего Порядка.

Дополнительно в жалобе могут быть указаны:

1) наименование должности, фамилия, имя и отчество должностного лица учреждения, действие (бездействие) которого обжалуется (при наличии информации);

2) суть (обстоятельства) обжалуемого действия (бездействия), основания, по которым гражданин считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

3) иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить.

В подтверждение своих доводов гражданин вправе приложить к жалобе документы и материалы либо их копии.

6.5. Гражданин имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

6.6. Гражданин вправе направить жалобу руководителю учреждения, заместителю руководителя учреждения, в порядке досудебного (внесудебного) рассмотрения.

6.7. Жалоба должна быть рассмотрена в течение 30 дней со дня ее регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления учреждением в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения жалобы документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, руководитель учреждения вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней с уведомлением об этом гражданина и указанием причин продления. Уведомление за подписью руководителя учреждения, заместителя руководителя учреждения направляется в адрес гражданина в течение 1 дня со дня принятия решения о продлении срока рассмотрения жалобы.

6.8. Жалоба подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу,

решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

6.9. Результатом досудебного обжалования является рассмотрение всех поставленных в жалобе вопросов, принятие необходимых мер и направление ответа заявителю в соответствии с настоящим Порядком.

6.10. Гражданин вправе обжаловать решения и действия (бездействия) учреждения, должностных лиц учреждения при рассмотрении жалобы в судебном порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Приложение 1
к Порядку
рассмотрения обращений граждан,
поступивших в МУ «УЖКХ»

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЕ

Приложение 2
к Порядку
рассмотрения обращений граждан,
поступивших в МУ «УЖКХ»

Карточка личного приема гражданина

ФОРМА

Карточка личного приема гражданина N _____

Дата приема " __ " _____ 201_ г. в ____ час. ____ мин.

Прием _____ вел _____

Ф.И.О. гражданина, тел. _____
Адрес _____ гражданина

Место _____ работы

Социальное _____ положение

Льготный состав _____
Повторность обращения: Да/Нет _____
Краткое содержание беседы _____

Результат приема _____

Отметка о получении письменного обращения во время приема: _____

Резолюция _____ на _____ обращении

Срок _____ исполнения

Даны поручения: _____

(Ф.И.О. исполнителей)

Содержание поручения: _____

Подпись лица, осуществившего прием: _____
(расшифровка подписи) (_____)

Отметка об ответе заявителю: _____

Отметка о снятии с контроля: _____

Приложение 3
к Порядку
рассмотрения обращений граждан,
поступивших в МУ «УЖКХ»

ФОРМА

СПИСОК
ПРИЕМА ГРАЖДАН ПО ЛИЧНЫМ ВОПРОСАМ

"__" _____ 201_ г.

№ п/п	Ф.И.О.	Домашний адрес	Место работы, должность	Суть вопроса	Исполнитель
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					