

«Утверждаю»
приказ №21 по МКУП начальник
«Коммунальные системы»
Стедьмаченко А.А.
20.03.2019 г.



Регламент

организации рассмотрения обращений граждан Российской Федерации в МКУП «Коммунальные системы» Павинского муниципального района

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент разработан в соответствии с Уставом муниципального казенного унитарного предприятия Павинского муниципального района Костромской области «Коммунальные системы» (далее – предприятие), Федеральными законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее — Федеральный закон № 59-ФЗ), от 01.01.01 года «Жилищный кодекс Российской Федерации» (далее – Жилищный кодекс РФ), Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 000-1 «О защите прав потребителей», Федерального закона №416 – ФЗ «О водоснабжении и водоотведении» согласно гл. 4 ст 23 п 2 от 07.12.2011 г, постановлением Правительства Российской Федерации от 01.01.01 года № 000 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам», Постановления от 28 ноября 2018 года № 204 «Об утверждении муниципальной программы Павинского муниципального района Костромской области «Чистая вода на 2019 – 2024 годы», в целях обеспечения объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (далее — граждане), в сфере услуг жилищно – коммунального хозяйства предоставляемых Муниципальным Казенным Унитарным предприятием «Коммунальные системы» (далее — предприятие).

1.2. Настоящий Регламент регулирует порядок организации рассмотрения обращений граждан в сфере жилищно-коммунального хозяйства (далее — обращения) в администрацию предприятия

1.3. В настоящем Регламенте используются основные понятия в значении, установленном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.4. Регистрацию рассмотрения обращений граждан осуществляет:

- предприятие, в полномочия которого входит ведение делопроизводства по обращениям граждан — в отношении обращений в сфере жилищно – коммунального хозяйства адресованных непосредственно предприятию;

- лица, ответственные за делопроизводство на предприятии.

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

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

1.7. Нарушение сроков и порядка рассмотрения обращений не допускается.

За нарушение сроков и порядка рассмотрения обращений граждан, установленных настоящим Регламентом, непосредственный исполнитель привлекаются к дисциплинарной ответственности в установленном порядке.

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

1.9. Информация о персональных данных граждан, направивших обращение в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации в сфере персональных данных.

1.10. Для целей настоящего Регламента используются следующие основные термины:

Обращение гражданина в сфере жилищно – коммунального хозяйства(далее - обращение) - направленное в администрацию предприятия в письменной или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба

Перерасчет числения/сбора за жилищно – коммунальной услуги;

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности МКУП «Коммунальные системы».

Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его прав в соответствии с нормативными документами и договором о водоснабжении, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе МКУП «Коммунальные системы», 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 (в рамках водоснабжения) 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 предприятия 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.

2. Права и обязанности предприятия

2.1. Обязанности предприятия:

- организовать прием обращений граждан
- своевременно и всесторонне рассматривать обращения граждан и принимать по ним необходимые меры;
- по обращению граждан организовать проведение проверки по существу обращения в пятидневный срок;
- предоставлять гражданам по их запросам информацию об установленных ценах (тарифах) на услуги, о размерах оплаты в соответствии с установленными ценами (тарифами), об объеме, о перечне и качестве оказываемых услуг и (или) выполняемых работ;
- своевременно принимать меры по предупреждению и устранению нарушений качества предоставляемых жилищно-коммунальных услуг;

2.2. Права предприятия:

- запрашивать у организаций всех форм собственности информацию, необходимую для выполнения функций, возложенных на предприятие;
- осуществлять контроль за использованием и сохранностью муниципального имущества находящегося в оперативном управлении у предприятия
- взаимодействовать с органами исполнительной власти, органами местного самоуправления и иными организациями по организации работы с обращениями граждан.

3. Порядок организации рассмотрения обращений граждан в сфере жилищно – коммунального хозяйства, адресованных предприятию.

3.1. Обращения, адресованные предприятию, в том числе по почте, факсу, электронной почте, информационным системам общего пользования, переданные непосредственно гражданином, поступают в администрацию предприятия.

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

2. Права и обязанности предприятия

2.1. Обязанности предприятия:

- организовать прием обращений граждан
- своевременно и всесторонне рассматривать обращения граждан и принимать по ним необходимые меры;
- по обращению граждан организовать проведение проверки по существу обращения в пятидневный срок;
- предоставлять гражданам по их запросам информацию об установленных ценах (тарифах) на услуги, о размерах оплаты в соответствии с установленными ценами (тарифами), об объеме, о перечне и качестве оказываемых услуг и (или) выполняемых работ;
- своевременно принимать меры по предупреждению и устранению нарушений качества предоставляемых жилищно-коммунальных услуг;

2.2. Права предприятия:

- запрашивать у организаций всех форм собственности информацию, необходимую для выполнения функций, возложенных на предприятие;
- осуществлять контроль за использованием и сохранностью муниципального имущества находящегося в оперативном управлении у предприятия
- взаимодействовать с органами исполнительной власти, органами местного самоуправления и иными организациями по организации работы с обращениями граждан.

3. Порядок организации рассмотрения обращений граждан в сфере жилищно – коммунального хозяйства, адресованных предприятию.

3.1. Обращения, адресованные предприятию, в том числе по почте, факсу, электронной почте, информационным системам общего пользования, переданные непосредственно гражданином, поступают в администрацию предприятия.

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

3.3. В целях обеспечения безопасности при работе с обращениями граждан они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия решения начальником предприятия, в полномочия которого входит ведение делопроизводства по обращениям граждан.

3.4. Ответственные лица по работе с обращениями граждан при их приеме:

1) проверяют правильность адресности корреспонденции, при этом ошибочно поступившие (не по адресу) обращения возвращаются на почту невскрытыми;

2) вскрывают конверты, проверяют наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

3) поступившие с обращением документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к обращению) подкальваются после текста обращения, затем подкальвается конверт. В случае отсутствия самого текста обращения работником, принимающим почту, подкальвается бланк с текстом «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту;

3.5. Лицо ответственное за работу с обращениями граждан, регистрирует обращение непосредственно в присутствии заявителя и в течении трех суток с момента получения обращения по электронной почте, а также осуществляет их предварительное рассмотрение. В случае поступления обращения в праздничный или выходной день, регистрация может осуществляться в рабочий день, следующий за праздничным или выходным днем.

3.6. Срок рассмотрения обращения исчисляется со дня регистрации обращения.

3.7. При регистрации обращения, в тетрадь регистрации обращений граждан вносится следующая информация о поступившем обращении:

1) дата поступления обращения;

2) фамилия, имя, отчество (последнее — при наличии) гражданина, направившего обращение. Если обращение подписано двумя и более авторами, то при регистрации указываются фамилия, имя, отчество первого гражданина, в адрес которого, как правило, просят направить ответ, а в тетрадь регистрации обращений граждан проставляется отметка о коллективном обращении;

3) 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);

4) суть обращения.

3.8. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. При этом в регистрационной карточке и на свободном месте лицевой стороны первого листа обращения делается пометка «повторно» с указанием регистрационного номера предыдущего обращения.

3.9. На стадии предварительного рассмотрения поступивших обращений исполнитель выявляет обращения, не подлежащие рассмотрению по существу вопросов согласно статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

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

- 1) о рассмотрении обращения по существу и подготовке ответа;
- 2) о направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, 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;
- 3) о возврате 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);
- 4) 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);
- 5) 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);

6) об уведомлении гражданина о принятом решении о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с ним (на основании части 5 статьи 11 Федерального закона);

7) 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);

8) 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).

3.11. 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.

3.12. Ответ на обращение подписывается начальником предприятия.

3.13. 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.

3.14. Ответственность за несвоевременное рассмотрение обращения, нарушения при подготовке рассмотрения и подготовке ответа на обращение несет должностное лицо предприятия, которому поручено рассмотрение обращения.

3.15. Подлинник обращения с ответом, материалы, относящиеся к рассмотрению обращения по существу, подшиваются в папку делопроизводства по обращениям граждан в день регистрации ответа на обращение граждан.

4. Порядок составления и оформления обращений.

4.1. Обращения считаются рассмотренными, если разрешены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры по устранению указанных недостатков и в установленные сроки заявителю дан ответ.

4.2. Текст ответа составляется в официальном стиле без употребления служебных аббревиатур. Ответ на обращение гражданина должен содержать юридически обоснованный и мотивированный ответ на каждый изложенный в нем довод. При необходимости в ответе приводится ссылка на законодательные и иные нормативные правовые акты Российской Федерации.

4.3. Все ответы на обращения, какие бы вопросы они ни содержали, направляются заявителям только за подписью руководителя предприятия.

4.4. Ответы заявителям печатаются на бланках установленного образца и после регистрации направляются по почте или выдаются на руки заявителям под роспись.

Начальник МКУП «Коммунальные системы»



 А.А.Стельмаченко

20.03.2019 год.