

**Муниципальное унитарное предприятие  
« Районное жилищно-коммунальное хозяйство»**

**ПРИКАЗ № 91**

г. Соль-Илецк

от 08.06.2023 г.

**«Об утверждении  
Положения о работе с обращениями граждан  
и об организации личного приема»**

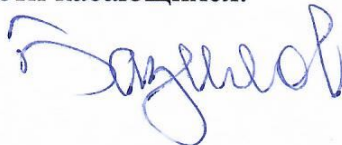
В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации" (с изменениями на 27 декабря 2018 года) в целях обеспечения реализации конституционных прав граждан на обращения в письменной форме или в форме электронного документа предложений, заявлений или жалоб, а также устного обращения гражданина повышения качества рассмотрения и упорядочения работы с обращениями граждан направленных в муниципальное унитарное предприятие «Районное жилищно-коммунальное хозяйство»,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить график приема граждан по личным вопросам руководителем муниципального унитарного предприятия «Районное жилищно-коммунальное хозяйство»(приложение№1);
2. Обеспечить размещение на официальном сайте муниципального унитарного предприятия « Районное жилищно-коммунальное хозяйство»;
3. Утвердить Положение о работе с обращениями граждан и об организации личного приема, далее положение (приложение№2);
4. Назначить делопроизводителя лицом в полномочия которого входит ведение делопроизводства по обращениям граждан:
  - для учета обращений, ведения журнала регистрации обращений граждан на личный прием с указанием информации об итогах рассмотрения вопроса;
  - контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан;
  - ежеквартальное представление информации о результатах рассмотрения обращений граждан по установленной форме согласно положению.
5. Начальнику отдела документационного обеспечения и контроля организовать работу по обращениям граждан согласно положению;
6. Разместить на информационном стенде утвержденный график личного прием граждан руководителем МУП «РЖКХ»;
8. Считать утратившим силу приказ от 01.02.2020 г. №17/1 «Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан и об организации личного приема»;
7. Контроль за исполнение настоящего приказа оставляю за собой.

Приказ довести до лиц в части касающихся.

Руководитель



**Р.Б. Базилов**

«Утверждаю»

Руководитель МУП «РЖКХ»

Р.Б. Базилев

«08» 06 2023 г.



**График приема граждан по личным вопросам  
руководителем Муниципального унитарного предприятия  
«Районное жилищно-коммунальное хозяйство» / МУП «РЖКХ»/**

Ф.И.О. ведущего прием	Должность	Дни приема	Время приема	Место /адрес/ приема	№ кабинета, телефон, э/почта для записи
<b>Базилев Руслан Буртукович</b>	<i>Руководитель МУП «РЖКХ»</i>	<b>Понедельник</b> <b>Четверг</b>	<b>09:00-12:00</b> <b>14:00-16:00</b>	<i>г. Соль – Илецк, Оренбургской обл. ул. Володарского, зд.26</i>	<i>каб. №1 Тел. (35336) 2-72-88 э/почта rgkh@esoo.ru</i>



## ПОЛОЖЕНИЕ о работе с обращениями граждан и организации личного приема в МУП «РЖКХ»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о работе с обращениями граждан и организации личного приема в МУП «РЖКХ» (далее - Положение) устанавливает порядок рассмотрения всех обращений граждан в муниципальном унитарном предприятии «Районное жилищно-коммунальное хозяйство» (далее - МУП «РЖКХ»):

- 1) Граждан Российской Федерации, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.
- 2) Иностранцев граждан и лиц без гражданства (далее - граждане), за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.
- 3) Объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции.

1.2. Действие настоящего Положения не распространяется на следующие обращения граждан:

- 1) Обращения, связанные с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями, порядок рассмотрения которых регламентируется федеральным законодательством.
- 2) Обращения, рассматриваемые в порядке уголовного, гражданского, арбитражного судопроизводства, производства по делам об административных правонарушениях.
- 3) Обращения, отнесенные законодательством Российской Федерации к компетенции Конституционного Суда Российской Федерации, а законодательством Оренбургской области - к компетенции Уставного Суда Оренбургской области.
- 4) Обращения, направляемые Уполномоченному по правам человека Российской Федерации и Уполномоченному по правам человека Оренбургской области.
- 5) Обращения, вытекающие из отношений, складывающихся внутри коллективов организаций и общественных объединений, регулируемых федеральным законодательством, их уставами и положениями.
- 6) Запросы в государственные архивы.
- 7) Анонимные обращения.
- 8) Иные обращения, в отношении которых законодательством Российской Федерации установлен специальный порядок рассмотрения.

В работе с обращениями граждан (далее - обращения) должностные лица руководствуются Конституцией Российской Федерации, принципами и нормами международного права и международных договоров Российской Федерации, федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Губернатора и Правительства Оренбургской области, Уставом МУП РЖКХ.

настоящим Положением, должностными инструкциями.

Должностные лица Администрации, специалисты отраслевых (функциональных) подразделений Администрации осуществляют работу по рассмотрению обращений граждан в пределах своей компетенции.

Положение разработано в целях повышения качества работы с обращениями граждан, а также организации личного приема граждан руководителем МУП «РЖКХ» (или лицом по его поручению).



Положение определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства, связанного с организацией их рассмотрения. Положение не распространяется на правоотношения, в отношении которых законодательством Российской Федерации установлен специальный порядок рассмотрения.

1.2. Основные понятия, используемые в Положении:

1.2.1. **Обращение гражданина** (далее - обращение) – направленное руководителю, письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

1.2.2. **Предложение** - рекомендации гражданина по совершенствованию деятельности, развитию и улучшению в сфере деятельности предприятия;

1.2.3. **Заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов, либо критика деятельности предприятия;

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

1.2.5. **Должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции на предприятии;

1.2.6. **Коллективное обращение** - обращение двух или более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

1.2.7. **Электронное обращение** - обращение гражданина (граждан), поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи, электронной почтой.

1.2.8. **Личный прием граждан** - прием граждан руководителем МУП «РЖКХ» (или лицом по его поручению) по предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком.

1.2.9. **Первичное обращение** - обращение, поступившее от данного автора по данному вопросу впервые.

1.2.10. **Вторичное обращение** - обращение, поступившее от того же автора по тому же вопросу до истечения срока рассмотрения его первичного обращения.

1.2.11. **Повторное обращение** - обращение, поступившее от того же автора по тому же вопросу, если со времени подачи первичного обращения истёк установленный законодательством срок рассмотрения или автор не удовлетворён полученным ответом.

1.2.12. **Неоднократные обращения** - обращения одного и того же автора по вопросу, по которому автору уже давались (не менее двух раз) ответы по существу.

1.2.13. **Письменный ответ** - ответ на обращение автора в письменной форме отправленный через почтовое отделение связи.

1.3. Работа с обращениями граждан, организация личного приема граждан осуществляется в МУП «РЖКХ» в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", настоящим Положением. Рассмотрение обращений граждан осуществляется руководителем МУП «РЖКХ» (лицами по поручению).

1.4. Централизованный учет, классификацию, анализ (далее - делопроизводство), поступивших на руководителя МУП «РЖКХ» обращений граждан осуществляет лицо в полномочия которого входит ведение делопроизводства по обращениям граждан которое обязано осуществлять контроль сроков исполнения поручений по обращениям граждан,

1.5. Почтовый адрес для направления письменных обращений граждан в МУП «РЖКХ»:

461503, г. Соль-Илецк, ул. Володарского, 26, эл. адрес: rgkh@esoo.ru

## 2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Прием обращений граждан поступивших через почтовое отделение, фельдъегерской службой, нарочными, курьерами, с использованием факсимильной связи, с использованием электронной почты осуществляется лицом в полномочия которого входит



ведение делопроизводства по обращениям граждан.

2.2. Лицо в полномочия которого входит ведение делопроизводства по обращениям граждан проверяет правильность адресации и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту ошибочно поступившие (не по адресу) письма, не вскрывая их, проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдьегерской связью, нарочным, курьером.

При вскрытии конверта, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), прикрепляет конверт к тексту обращения (только в случае, когда только по ним можно установить отправителя и его адрес или когда дата почтового штемпеля служит подтверждением времени отправления и получения обращения)

Конверты с пометкой "лично" не вскрываются и передаются адресату.

2.3. В случае получения конверта, нестандартного по весу, размеру, форме, имеющего неровности по бокам, заклеенного липкой лентой, имеющего странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), лицо в полномочия которого входит ведение делопроизводства по обращениям граждан сообщает об этом руководителю, не вскрывая конверта сообщает о поступлении опасного пакета в правоохранительные органы и обязано незамедлительно принять меры для помещения пакета в любое изолированное помещение (при условии минимальной транспортировки).

2.4. Прием письменных обращений на руководителя, поступивших непосредственно от гражданина или его законного представителя, запись на прием к руководителю осуществляет лицо в полномочия которого входит ведение делопроизводства по обращениям граждан, ежедневно, за исключением выходных и праздничных дней в соответствии со следующим режимом рабочего времени:

*понедельник - четверг - 08:30 - 17:30,*

*пятница - 08:30 - 16:15,*

*обед - 13:00 - 13:45.*

Контактный телефон 8(32336) 27288, 8(32336) 27287, кабинет с табличкой «Бухгалтерия МУП «РЖКХ»». При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина (или его законного представителя), по его просьбе, при предъявлении документа удостоверяющего личность гражданина, на копии письменного обращения проставляются дата и Ф.И.О, принявшего обращение, и телефон для справок.

2.5. Поступившие и зарегистрированные обращения граждан передаются на рассмотрение руководителю МУП «РЖКХ».

### **3. Порядок регистрации письменных обращений граждан**

3.1. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

*Обращения граждан, требующие срочного рассмотрения, а также направленные руководителю из федеральных и региональных органов власти, заявления граждан о проведении собраний, митингов, незамедлительно.*

В случае поступления обращений во второй половине дня предшествующего праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными выходными днями.

Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в материалах по рассмотрению обращения, если в письме не содержится просьба об их возврате. Регистрация письменных обращений производится путем присвоения порядкового номера. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения проставляется регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение. Не подлежат рассмотрению обращения в случаях, предусмотренных статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской



Федерации".

3.2. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование предприятия, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов, гражданин прилагает к письменному обращению оригиналы документов либо их копии.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В 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 почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы, или их копии, в письменной форме.

3.3. Регистрация обращений в форме заявлений, предложений производится в журнале входящей корреспонденции (приложение №3).

В журнале входящей корреспонденции в обязательном порядке указывается дата поступления, регистрации, порядковый номер, фамилия, имя, отчество автора обращения (при наличии), место жительства, краткое содержание обращения.

3.4. Обращения в форме жалобы, а также поступившие из вышестоящих органов власти подлежат учету в регистрационно-контрольных карточках (далее - карточка) (приложение №2). Порядковый номер в карточке содержит начальную букву фамилии автора обращения.

3.4.1. В учетно-регистрационную карточку вносятся следующие сведения:

- фамилия, имя, отчество автора обращения, дата поступления и регистрационный номер обращения. Если гражданин направляет письмо через второе лицо, то указывается фамилия автора письма. Если письмо подписано несколькими авторами, то в графе "Ф.И.О." пишется "коллективное" и указываются данные лица, чей адрес указан для ответа или лица, чья фамилия указана первой;

- отметка о том, кому первоначально было адресовано письмо (указывается орган государственной, федеральной власти, должностное лицо), дата и номер сопроводительного письма;

- отметка о постановке на контроль;

- социальное положение и льготный состав автора;

- краткое содержание;

- контактный телефон (если указан);

- адрес отправителя с соблюдением порядка, общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции. Если адрес отсутствует, то делается отметка "без адреса";

- фамилия ответственного исполнителя (исполнителей);

- отметка о получении исполнителем обращения;

- классификация сообщения в зависимости от темы обращения;

- отметка о подготовке ответа.

3.4.2. При регистрации, поступившие обращения проверяются на повторность. Повторным обращениям при их поступлении присваивается регистрационный индекс первого обращения с добавлением порядкового номера, проставленного через дробь (N 32/1, N32/2). Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя по разным вопросам.

#### **4. Рассмотрение обращений граждан**

4.1 Руководитель МУП «РЖКХ» (или лицо по его поручению), рассмотрев поступившее обращение, накладывает резолюцию, в которой определяет ответственного исполнителя (при



необходимости - соисполнителей) излагает содержание поручения, устанавливает сроки исполнения, если это необходимо, подписывает резолюцию и проставляет дату ее наложения. Запрещается поручать рассмотрение жалобы должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

4.2. При наличии нескольких исполнителей, ответственным за подготовку ответа на обращение считается исполнитель, названный в резолюции первым. Ответственный исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости с выездом на место. Соисполнители не позднее, чем за семь дней до истечения срока подготовки ответа на обращение гражданина, направляют ответственному исполнителю информацию по поставленному в обращении вопросу. Соисполнители несут солидарную ответственность за качественную и своевременную подготовку ответа на обращение гражданина. Ответственный исполнитель вправе созывать соисполнителей, координировать их работу. По итогам рассмотрения и обобщения полученных материалов, ответственный исполнитель, обеспечивает подготовку письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов. Ответственный исполнитель несет ответственность за ненадлежащее оформление письменного ответа.

4.3. Письменное обращение, поступившее руководителю МУП «РЖКХ», рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. Ответственный исполнитель обязан рассмотреть обращение в срок, не превышающий 30 дней со дня его регистрации, если в резолюции должностного лица не предусмотрен более короткий срок.

В установленный срок входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку текста ответа, согласование, подписание и направление ответа гражданину. Если на обращение дается промежуточный ответ, в нем указывается срок подготовки окончательного ответа.

4.3.1. В случае если письменное обращение содержит информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации то в течение пяти дней со дня регистрации, информация направляется в территориальный орган федерального органа власти, осуществляющего правоприменительные функции с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

4.3.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.3.3. Возможно однократное продление срока рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, с уведомлением в обязательном порядке гражданина, направившего обращение.

Ответственный исполнитель готовит письменно обоснование о необходимости продления срока рассмотрения обращения и представляет руководителю, по поручению которого рассматривается обращение, не позднее, чем за 3 дня до окончания срока, указанного в карточке обращения, руководитель, по поручению которого рассматривается обращение, принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения.

4.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию руководителя МУП «РЖКХ», направляется в течение семи дней с момента регистрации в соответствующий орган с уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресации, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

4.5. В случае выявления при рассмотрении обращений нарушений прав, свобод и законных интересов граждан должностные лица предприятия в пределах своей компетенции принимают меры по устранению причин данных нарушений.

4.6. Требования к подготовке, составлению, оформлению и подписанию ответов на обращения:

4.6.1. Ответ на обращение гражданина, подписывает руководитель МУП «РЖКХ», либо уполномоченное им иное лицо при этом ответ оформляется на бланке предприятия.



4.6.2. При оформлении ответа на обращение исполнителем должны указываться все реквизиты письма обращения.

В ответе обязательна ссылка на номер поступившего обращения гражданина, а также номер и дату отправки ответа. Данный реквизит указывается в отведенном для этого месте и в тексте письма повторно не упоминается.

4.6.3. Тексты писем-ответов должны быть четкими, последовательными и исчерпывающими, содержать ответы по существу поставленных в обращении вопросов. Формальные ответы не допускаются.

4.6.4. В случае, если в обращении гражданина затрагиваются вопросы, относящиеся к компетенции сельских поселений, ответственный исполнитель запрашивает информацию и готовит обобщенный ответ.

4.6.5. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю дан при личной беседе или при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения поставленных в обращении вопросов).

4.6.6. Если обращение, с целью проверки фактов в нем изложенных, рассмотрено с выездом на место, в ответе необходимо указать "рассмотрено с выездом на место" (комиссионо или должностным лицом), а также дату проверки, ее результаты и принятые меры по устранению недостатков.

4.6.7. В случае, если факты, изложенные в обращении, не получили подтверждения, необходимо в ответе обоснованно изложить мотивы отказа, со ссылками на нормы действующего законодательства.

4.6.8. Сокращения наименований (аббревиатуры) организаций в тексте не допускаются. Наименование организации должно соответствовать наименованию, закрепленному в учредительных документах.

4.6.9. Если в ответе есть ссылка на законодательные и иные правовые акты, то в тексте указываются их реквизиты: дата принятия, регистрационный номер и наименование.

4.7. Ответ на коллективное обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если не указан гражданин, в адрес которого заявители просят направить ответ, с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения всех граждан, подписавших обращение.

4.8. Обращение считается исполненным, если все поставленные в нем вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и автору даны исчерпывающие ответы.

Обращение снимается с контроля:

если вопрос решен положительно;

если дан обоснованный отказ по существу обращения;

если заявителю даны разъяснения по существу вопросов обращения.

Все материалы, связанные с рассмотрением обращения в полном объеме возвращаются для формирования дела. На ответственного исполнителя налагается дисциплинарное взыскание в случае утраты документов, связанных с рассмотрением обращений.

## 5. Организация личного приема граждан, особенности работы с устными обращениями граждан

5.1. Личный прием граждан руководитель МУП «РЖКХ» проводят по предварительной записи в рамках утвержденного графика за исключением выходных и праздничных дней в соответствии со следующим режимом рабочего времени: понедельник - 09:00- 12:00, четверг - 14:00- 16:00.

5.2. Руководитель МУП «РЖКХ» проводит личный приём граждан по месту расположения рабочего кабинета, расположенного в здании г. Соль-Илецк, ул. Володарского, 26.

В случае отсутствия (командировка, отпуск, иные обстоятельства), прием осуществляет лицо по его поручению. В случае переноса приема на другой из дней, или изменения времени приема, об этом заблаговременно уведомляются лица, предварительно записавшиеся на прием.

Полномочные лица личный приём граждан проводят по месту расположения рабочих кабинетов.



5.3. Предварительная запись на личный прием к руководителю осуществляется лицом в полномочия которого входит ведение делопроизводства по обращениям граждан с первого рабочего дня на текущий месяц. При обращении гражданина о записи на личный прием, дает устные разъяснения по существу вопроса заявителя в пределах своей компетенции. Устные обращения граждан подлежат регистрации путем составления карточки личного приема (приложение №1).

Если поставленные гражданином вопросы не могут быть разъяснены специалистом службы, заявителю рекомендуется обратиться к руководителю, в компетенцию которого входит решение вопроса гражданина.

5.4. К участию в проведении личного приема граждан могут быть привлечены специалисты подразделений, руководители иные лица по согласованию, для оптимального и оперативного решения поставленных вопросов.

5.5. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Правом на первоочередной прием обладают: члены Совета Федерации и депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам своей деятельности, депутаты по вопросам, связанным с депутатской деятельностью, ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды первой группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов, беременные женщины, родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет.

5.6. 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 учетной карточке личного приема гражданина, а обращение считается рассмотренным. В остальных случаях на устное обращение, изложенное в ходе личного приема, дается письменный ответ.

5.7. Руководитель (или иное лицо по его поручению) при проведении личного приема граждан в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщить гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
- разъяснить, что поставленные вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, а также причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе личного приема, порядок и сроки ее рассмотрения.

5.8. По окончании личного приема руководитель (или иное лицо по его поручению) доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению. Поручение исполняется не позднее 30 дней от даты личного приема, если не указан сокращенный срок его исполнения.

5.9. Если разрешение вопроса, с которым обратился гражданин, не входит в компетенцию руководителя, то ведущее прием должностное лицо разъясняет, в какой орган или к какому должностному лицу следует обратиться гражданину.

5.10. Запись гражданина на личный прием не производится, если вопрос, с которым он планирует обратиться, уже ставился им в письменных, электронных, устных обращениях и ему было отказано в рассмотрении данного обращения руководителем, либо переписка по данному вопросу ранее была в установленном порядке прекращена.

5.11. Если в ходе личного приёма выясняется, что гражданину ранее уже был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, как устно, о чем была сделана запись в карточке личного приема, так и в письменной форме, руководитель (или иное лицо) ведущий личный прием, отказывает гражданину в рассмотрении его обращения, о чём делается соответствующая запись в карточке личного приёма.

5.13. Обращения граждан считаются исполненными и снимаются с контроля при выполнении следующих условий: фактического исполнения поручений, данных по обращению, подтверждения исполнения прилагаемыми документами, сообщения о результатах рассмотрения заинтересованным лицам.

5.14. Решение о снятии обращения с контроля принимается после полного разрешения поставленных в обращении вопросов. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения не является основанием для снятия обращения с контроля.

## **6. Организация контроля исполнения и сроков рассмотрения обращений граждан**



6.1. Контроль над исполнением обращений включает постановку обращения на контроль, регулирование хода исполнения, снятие исполненного обращения с контроля, направление исполненного обращения в дело, учет, обобщение и анализ хода и результатов исполнения обращений, информирование руководителя о состоянии исполнения обращений.

6.2. Обращения граждан, поступившие в руководителя МУП «РЖКХ» из Администрации Президента Российской Федерации, Федерального Собрания Российской Федерации, Администрации Губернатора Оренбургской области и Правительства Оренбургской области, Оренбургской Областной Думы, и иных органов власти, о результатах рассмотрения которых необходимо сообщить в эти органы власти, а также обращения, поступившие на личных приемах граждан, берутся на особый контроль и рассматриваются в первую очередь. В этих случаях на контрольной карточке и обращении в правом верхнем углу проставляется отметка "контроль".

6.3. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после окончательного ответа и принятия мер по разрешению предложений, заявлений и жалоб.

6.4. Организация контроля за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан на личный прием возлагается на гл. инженера, курирующего эту работу, а также руководителей непосредственно курирующих работу затронутую в обращении.

6.5. Для всех видов обращений граждан устанавливаются единые предельные сроки рассмотрения. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня их первичной регистрации. Руководитель вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан.

6.6. Сроки исполнения незамедлительных (в течение 1 дня), срочных (не позднее 3 дней) и оперативных (не позднее 10 дней) поручений по обращениям граждан не продлеваются.

#### **7. Рассылка корреспонденции по обращениям граждан**

7.1. Отправляемая корреспонденция по обращениям граждан передается почтовой или электронной связью.

7.2. Подписанные руководителем (или иным лицом по его поручению), письма регистрируются и отправляются по назначению специалистами службы в день их подписания или не позднее следующего рабочего дня.

Отправляемые документы должны быть полностью оформленными, зарегистрированными, с указанием почтового адреса и (или) электронного адреса. При этом проверяется правильность оформления и адрес писем, наличие подписей, виз, приложений, количество экземпляров отправляемых документов.

Один экземпляр зарегистрированного отправляемого ответа на обращение, а также переписка, связанная с его рассмотрением, остается в делах МУП «РЖКХ».

7.3. Обработка документов для отправки почтовой связью осуществляется в соответствии с Правилами оказания услуг почтовой связи, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2005 г. №221.

#### **8. Требования к служебному поведению при работе с гражданами**

Работники МУП «РЖКХ» обязаны проявлять корректность, внимательность в обращении с гражданами, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию.

#### **9. Формирование и хранение дел**

9.1. Формирование и хранение дел производится в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

9.2. Обращения граждан располагаются в делах в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле



самостоятельную группу.

9.3. При формировании дел проверяется правильность направления обращений в дело, их полнота (комплектность).

9.4. Материалы по обращениям, адресованным в МУП «РЖКХ» формируются в дела и находятся на архивном хранении в соответствии со сроками, указанными в номенклатуре дел.

9.5. Дела, сформированные по письменным и электронным обращениям граждан, и карточки личных приемов граждан хранятся 5 лет.

9.6. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

9.7. Сторонним организациям дела выдаются на основании их письменных запросов с разрешения руководителя на срок не более одного месяца. Выдача дел оформляется актом.

9.8. По устной или письменной просьбе гражданина ему могут быть выданы копии письменных ответов, по предъявлению документа, удостоверяющего личность заявителя.

#### **10. Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц**

10.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством.

10.2. Лица, виновные в нарушении порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.



(лицевая сторона)

## ЖУРНАЛ входящей корреспонденции

Начат " \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
Окончен " \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

(внутренняя сторона)

Дата поступления и индекс документа	Корреспондент, дата и индекс поступившего документа	Краткое содержание	Резолюция или кому направлен документ	Роспись в получении
1	2	3	4	5



(лицевая сторона)

## ЖУРНАЛ исходящей корреспонденции

Начат " \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
Окончен " \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

(внутренняя сторона)

Дата и индекс документа	Корреспондент	Краткое содержание	Отметка об исполнении документа
1	2	3	4



(лицевая сторона)

# ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

Муниципальное унитарное предприятие «Районное жилищно-коммунальное хозяйство»

(название учреждения с указанием правовой формы)

Оренбургская область, город Соль-Илецк, улица Володарского, 26.

(месторасположение учреждения)

Начат 01.01.2020 г.

Окончен \_\_\_\_\_

(внутренняя сторона)

N п/п	Отметка об исполнении	Фамилия, имя, отчество, адрес и место работы заявителя	Краткое содержание обращения	Исполнитель	Резолюция	Роспись в получении
1	2	3	4	5	6	7