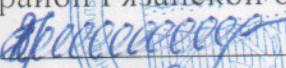


СОГЛАСОВАНО

Первый заместитель
Главы администрации
муниципального
образования -
Шиловский муниципальный
район Рязанской области

 В.К. Минашкин

 «13» октября 2016 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор
Шиловского МУП ТЭС



 А.Н. Кораблев

 «08» октября 2016 г.

РЕГЛАМЕНТ

о порядке рассмотрения обращений и приёма граждан
в Шиловском муниципальном унитарном предприятии тепловых и
электрических сетей муниципального образования – Шиловский
муниципальный район Рязанской области

р.п. Шилово 2016 г.

Общие положения

1.1. Регламент определяет единый подход к работе с обращениями граждан и организации личного приема граждан в Шиловском муниципальном унитарном предприятии тепловых и электрических сетей Муниципального образования – Шиловский муниципальный район Рязанской области (далее – **Предприятие**).

1.2. Обращение гражданина (далее – **обращение**) – письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

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.

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 Предприятия, должностных лиц, либо критика деятельности Предприятия и должностных лиц.

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

1.3. Обращения, поступившие на Предприятие, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Регламентом. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию Предприятия, недопустим.

1.4. Письменное обращение должно содержать фамилию, имя, отчество автора, почтовый адрес, номер телефона для ответа или уведомления о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

1.5. Обращение, поступившее на Предприятие по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

1.6. Работа с обращениями является прямой служебной обязанностью сотрудников Предприятия.

1.7. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в нем, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.8. По поручению директора его заместители в пределах своих полномочий обязаны: своевременно, всесторонне и объективно рассматривать обращения, принимать по ним основанные на законе решения, сообщать заявителям о результатах рассмотрения их обращений; систематически анализировать обращения для выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав граждан, а также для совершенствования работы Предприятия.

1.9. Централизованный учет поступивших обращений ведет секретарь.

Порядок рассмотрения обращений

2.1. Ответственность за организацию рассмотрения и разрешения обращений, соблюдение сроков их рассмотрения, состояние делопроизводства по ним возлагается на Директора и его заместителей.

2.2. Все обращения подлежат регистрации в приемной Предприятия у секретаря в день получения, но не позднее трех дней после поступления.

2.3. Прошедшие регистрацию обращения распределяются, в зависимости от их важности и значимости, на требующие обязательного доклада директору или его заместителям, и на передаваемые непосредственно сотрудникам предприятия в соответствии с их компетенцией.

2.4. Обращения, поступившие на Предприятие, докладываются: Директору; заместителям директора, в компетенцию которых входит рассмотрение обращения.

2.5. Обращение с поручением директора передается исполнителю в день наложения резолюции или не позднее следующего рабочего дня. Если поручение дано нескольким должностным лицам, то работу по его исполнению координирует лицо, указанное в резолюции первым или с отметкой «Ответственный».

2.6. В соответствии с резолюцией директора Предприятия исполнение обращения может быть поставлено на контроль.

2.7. Обращение, на которое дается промежуточный ответ, с контроля не снимается. Решение о снятии обращения с контроля принимает Директор Предприятия после его полного рассмотрения, если по нему дан исчерпывающий ответ.

2.8. Решение о проверке обращения с выездом на место работников Предприятия принимается директором или его заместителями.

2.9. Запрещается направлять обращение на рассмотрение тем должностным лицам, действие (бездействие) которых обжалуется.

2.10. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий ответ заявителю.

2.11. Письменное обращение, не относящееся к компетенции Предприятия по содержанию поставленных вопросов, в десятидневный срок со дня его регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу по принадлежности.

2.12. Обращение, относящееся к компетенции Предприятия, рассматривается в течение 30 дней.

2.13. Письменный запрос государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, связанный с рассмотрением поступившего к ним обращения, рассматривается в течение 15 дней, если иной срок не установлен в запросе.

2.14. Сроки, предусмотренные Регламентом, исчисляются в календарных днях со дня регистрации обращения. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается следующий рабочий день.

2.15. В исключительных случаях, а также в случае истребования необходимых для рассмотрения обращения документов, материалов и информации у должностных лиц директором Предприятия может быть продлен срок рассмотрения обращения до 50 дней.

2.16. Директором Предприятия или его заместителями могут устанавливаться сокращенные сроки рассмотрения обращения, если этого требуют интересы дела.

2.17. Письменное обращение, содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

2.18. Ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу Предприятия, если текст письменного обращения не поддается прочтению. Однако, если возможно прочесть почтовый адрес, фамилию заявителя и номер телефона ему сообщается о причинах оставления обращения без ответа.

2.19. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Директор Предприятия вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.20. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, 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, совершившем, обращение подлежит докладу директору Предприятия.

2.21. Обращение одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения его предыдущего обращения, считаются первичными.

2.22. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если: заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению; со времени подачи первого обращения истек установленный срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

2.23. Коллективным обращением признается обращение, подписанное двумя и более авторами с расшифровкой подписей, а также обращение, поступившее от имени организаций или общественных объединений.

Делопроизводство по обращениям

3.1. Прием и первичная обработка обращений осуществляется централизованно секретарем в приемной Предприятия.

3.2. Обращения, поступившие почтой, передаются секретарем в тот же день после проставления на них номера регистрации входящей корреспонденции с указанием даты поступления директору Предприятия для их дальнейшего распределения исполнителю (исполнителям), в компетенцию которого (которых) входит рассмотрение поступившего обращения.

3.3. Обращения, поступившие с сопроводительным документом государственного органа, органа местного самоуправления, предприятия, учреждения, организации, учитываются по фамилии заявителя с указанием реквизитов сопроводительного документа.

3.4. Обращения подлежат регистрации в приемной Предприятия в день получения, но не позднее трех рабочих дней после поступления.

3.5. При исполнении обращения исполнитель готовит ответ за подписью директора Предприятия или его заместителя и делает копию ответа.

3.6. Отметка об исполнителе включает в себя инициалы, фамилию и номер его служебного телефона. Отметку об исполнителе располагают на лицевой или оборотной стороне последнего листа документа в левом нижнем углу.

3.7. Ответ гражданину по обращению выполняется в письменной форме на официальном бланке Предприятия за подписью директора или его заместителей.

3.8. На коллективное обращение ответ направляется на фамилию первого заявителя с просьбой сообщить о результатах его рассмотрения другим авторам. В необходимых случаях по просьбе авторов ответ направляется конкретному лицу или отдельно каждому адресату.

3.9. Состав обязательных реквизитов, порядок их расположения на бланках писем регламентирован нормативными правовыми актами по делопроизводству.

Личный приём граждан

4.1. Прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения их обращений, относящихся к компетенции Предприятия.

4.2. Организация личного приема граждан в Предприятии возлагается на Директора Предприятия и (или) его заместителей.

4.3. Прием граждан осуществляется в кабинете Директора Предприятия.

4.4. Личный прием граждан проводится Директором Предприятия, его заместителями, в необходимых случаях – с участием специалистов Предприятия.

4.5. Граждане, находящиеся в нетрезвом состоянии, на личный прием не допускаются.

4.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Работники Предприятия, проводящие прием, обязаны сообщить посетителю свои фамилию, имя, отчество, должность и дать в пределах своих полномочий разъяснения по поставленным вопросам.

4.7. Во время личного приема граждан, а также при их обращении по телефону могут даваться устные разъяснения по вопросам, относящимся к компетенции Предприятия.

4.8. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Предприятия, гражданину может разъясняться, куда и в каком порядке следует обратиться.

4.9. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

4.10. Устный ответ или разъяснение на устное обращение дается гражданину, как правило, в день обращения. Если дать устный ответ в день обращения не представляется возможным или гражданин настаивает на предоставлении письменного ответа, ему дается разъяснение о сроке и порядке получения ответа.

4.11. Не относящиеся к компетенции Предприятия письменные обращения, принятые по настоянию посетителя, направляются по принадлежности с уведомлением заявителя либо возвращаются заявителю по почте с указанием, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.12. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.13. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен.

Ответственность

Нарушения установленного настоящим Регламентом порядка рассмотрения обращений и приема граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений или принятие по ним необоснованных, неправомерных решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут за собой привлечение к дисциплинарной ответственности виновных лиц.

Прошито, пронумеровано,
скреплено печатью

8 (восемь) лист *ев*

Директор
Шиловского МУП ТЭС
А.Н. Кораблев

