

Муниципальное предприятие городского округа
город Первомайск Нижегородской области «Радуга»

ПРИКАЗ № 124

г. Первомайск

«04» 05 2017г.

**Об утверждении ПОЛОЖЕНИЯ
«О порядке рассмотрения обращений (заявлений) граждан в
муниципальном предприятии городского округа город Первомайск
Нижегородской области "Радуга»**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Нижегородской области от 7 сентября 2007 года N 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области",

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое ПОЛОЖЕНИЕ «О порядке рассмотрения обращений (заявлений) граждан в муниципальном предприятии городского округа город Первомайск Нижегородской области "Радуга».
2. Настоящий приказ разместить на сайте www.raduga1maysk.ru
3. Приказ вступает в силу со дня подписания.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор МП «Радуга»



Ю.А. Виноградов

ПОЛОЖЕНИЕ

«О порядке рассмотрения обращений (заявлений) граждан в муниципальном предприятии городского округа город Первомайск Нижегородской области "Радуга»

1. Общие положения

1.1. Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном предприятии городского округа город Первомайск Нижегородской области "Радуга" (далее – Положение) разработано в целях совершенствования работы с обращениями (заявлениями) граждан, повышения ее эффективности, обеспечения контроля исполнения поручений по рассмотрению обращений (заявлений) граждан.

1.2. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Нижегородской области от 7 сентября 2007 года N 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области", настоящим Положением.

1.3. Настоящее Положение регулирует порядок рассмотрения обращений граждан в муниципальном предприятии городского округа город Первомайск Нижегородской области "Радуга».

2. Требования к порядку рассмотрения обращений (заявлений) граждан

2.1. Порядок информирования о процедуре рассмотрения обращений (заявлений) граждан.

2.1.1. Информация о процедуре рассмотрения обращений (заявлений) граждан предоставляется:

- непосредственно в здании МП "Радуга" (приемная);
- по телефону;
- по электронной почте;
- по почте путем обращения заявителя с письменным запросом о предоставлении информации.

2.1.2. Местонахождение МП "Радуга": улица Ленина, дом 6а, город Первомайск, Нижегородская область, 607760. Адрес электронной почты: raduga2037@yandex.ru

2.1.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, сотрудники МП "Радуга" подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Время разговора не должно превышать 10 минут. При невозможности сотрудника МП "Радуга", принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого сотрудника либо позвонившему гражданину должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

2.1.4. Сотрудники МП "Радуга", осуществляющие прием, консультирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

2.2. Результат рассмотрения обращений (заявлений) граждан.

2.2.1. Конечными результатами рассмотрения обращений (заявлений) граждан являются:

2.2.1.1. При обращении граждан по вопросам, касающимся начисления коммунальных услуг, перерасчетов за коммунальные услуги, переоформления лицевого счета, конечным результатом обращения (заявления) является изменение в лицевом счете гражданина, что отображается в квитанции;

2.2.1.2. При обращении граждан по вопросам, касающимся ввода в эксплуатацию общих и (или) индивидуальных приборов учета потребления воды, конечным результатом обращения (заявления) является составление акта ввода в эксплуатацию прибора учета, который подписывается сотрудником МП "Радуга" и заявителем;

2.2.1.3. При обращении граждан по вопросам, касающимся врезки в центральную систему водопровода и водоотведения, замены и установки ламп уличного освещения, вывоза твердых бытовых отходов, выделения техники, благоустройства территории конечным результатом обращения (заявления) является реальное исполнение (заявления);

2.2.1.4. При неисполнении обращения (заявления) гражданину направляется уведомление об отказе с изложением причин.

2.3. Общий срок рассмотрения обращений (заявлений) граждан - 30 дней со дня регистрации письменного обращения в МП "Радуга".

В исключительных случаях, если для исполнения поручения необходимо проведение выездной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие иных мер, срок исполнения поручения может быть продлен не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением заявителя.

3. Прием, регистрация, направление письменного обращения (заявления)

3.1. Поступающие в МП "Радуга" письменные обращения (заявления) граждан и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются секретарем МП "Радуга".

3.2. Секретарь МП "Радуга":

- принимает письменное обращение (заявление);
- проверяет наличие фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии), почтового адреса, номера домашнего телефона (при наличии), разборчивость написанного обращения;
- сверяет представленные экземпляры оригиналов и копий документов (в случае наличия), делает на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов;
- производит копирование документов, если копии необходимых документов не представлены, делает на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов;
- прикрепляет поступившие документы (копии документов) к тексту обращения (заявления);
- регистрирует обращение (заявление).

3.3. Все письменные обращения (заявления), поступившие от граждан, подлежат обязательной регистрации в приёмной МП "Радуга" в течение трех дней с момента поступления.

3.4. Зарегистрированные обращения (заявления) направляются директору МП "Радуга", либо уполномоченным на то лицом. Затем обращения (заявления) согласно резолюции направляются на исполнение специалистам МП "Радуга".

4. Рассмотрение обращений (заявлений)

4.1. Поступившее письменное обращение (заявление) рассматривается в течение 30 календарных дней с даты его регистрации.

4.2. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

4.3. Сотрудники МП "Радуга" при рассмотрении обращений (заявлений) граждан обязаны:

- обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений (заявлений) граждан;
- принимать обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении (заявлении) вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;
- своевременно сообщать гражданам об отклонении их обращений (заявлений) с указанием мотивов отклонения.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений (заявлений)

5.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение (заявление) не дается.

5.2. В случае, если текст письменного обращения (заявления) не поддается прочтению, ответ на обращение (заявление) не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения (заявления) сообщается гражданину, направившему обращение (заявление), если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6. Организация личного приема граждан

6.1. Личный прием граждан ведет директор МП "Радуга", согласно графику приёма граждан в порядке очередности или в соответствии со списком записавшихся на приём граждан.

6.2. Приём граждан организуется приёмной МП "Радуга". Приём граждан осуществляется в установленные часы и дни недели по графикам, утверждаемым директором МП "Радуга".

6.3. Приём граждан директором МП "Радуга" осуществляется в порядке предварительной записи. Предварительную запись осуществляет секретарь МП "Радуга" путём принятия устного или письменного заявления. В заявлении должны быть указаны данные о лице, обратившемся для личного приёма, в том числе его контактные сведения, обстоятельства, послужившие основанием для обращения, данные о том, в какие органы гражданин ранее обращался для решения своего вопроса и результаты этих обращений.

Приём граждан ведется в порядке очередности. Лица, которым законодательством Российской Федерации предоставлены льготы, беременные женщины и женщины с малолетними детьми принимаются вне очереди.

6.4. В случае отсутствия в назначенный день приёма (командировка, болезнь и др.) директора МП "Радуга" приём граждан осуществляет один из его заместителей. В случае переноса приема на другой день и время заявитель об этом уведомляется заблаговременно.

6.5. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.6. В случае, если от лица заявителя выступает его представитель, он предъявляет оформленный надлежащим образом документ, подтверждающий его полномочия.

6.7. Граждане, находящиеся в нетрезвом состоянии, а также недееспособные на личный приём не допускаются. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина, приём может быть прекращен, при необходимости вызван дежурный сотрудник полиции.

6.8. Директор МП "Радуга", либо его заместители, ведущие личный приём граждан, обязаны внимательно выслушать гражданина и разобраться по существу его обращения.

В случае, если во время приёма граждан решение поставленных вопросов невозможно, принимается письменное обращение (заявление), которое после регистрации направляется на рассмотрение в соответствующий отдел МП "Радуга".

В случае, если поставленные гражданином во время приёма вопросы не входят в компетенцию МП "Радуга", ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы.

6.9. В ходе личного приёма заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его обращения (заявления), если ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.10. В случае, если изложенные в устном обращении (заявлении) факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приёма. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений (заявлений)

7.1. Сотрудники МП "Радуга" осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений (заявлений), анализируют содержание поступающих обращений (заявлений), принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.