

ГОРОДА СЕРПУХОВА МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ВОДОКАНАЛ-СЕРВИС»

ПРИКАЗ

г. Серпухов

20.05.2021г.

№ 405А

Об утверждении  
Порядка приема  
и рассмотрения  
обращений граждан

В целях соблюдения прав граждан на обращения

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок приема и рассмотрения обращений граждан.
2. Работникам, осуществляющим прием граждан, ознакомиться и принять к неукоснительному соблюдению утвержденный настоящим приказом Порядок приема и рассмотрения обращений граждан.
3. Разместить настоящий приказ и прилагаемый к нему порядок приема и рассмотрения обращений граждан на официальном сайте предприятия и в местах для размещения информации (ответственный – Киселева Т.В.).
4. Секретарю предприятия ознакомить с настоящим приказом и прилагаемым к нему порядком приема и рассмотрения обращений граждан руководителей всех структурных подразделений предприятия.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Приложение: Порядок приема и рассмотрения обращений граждан.

Директор



М.В. Белова



# Порядок приема и рассмотрения обращений граждан.

## 1. Преамбула

Настоящий порядок разработан на основании положений Федерального закона №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

## 2. Обращения граждан.

Под обращениями граждан понимаются любые письменные личные, а также индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

Рассмотрение обращений граждан, не связанное при этом с оказанием возмездных услуг и (или) выполнением работ, осуществляется бесплатно.

## 3. Требования к письменному обращению

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает 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 документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению как обычный письменный документ при условии указания в нем фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии), адреса электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

## 4. Направление и регистрация письменного обращения

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не относится к деятельности МУП «Водоканал-Сервис» и не входит в компетенцию его работников, возвращается гражданину сопроводительным письмом соответствующего содержания.

## 5. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

Обращение, поступившее в МУП «Водоканал-Сервис» в соответствии с компетенцией предприятия, подлежит обязательному рассмотрению.

В случае необходимости рассматривающий обращение работник предприятия должен обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

## 6. Рассмотрение обращения

Работник предприятия, которому директором предприятия расписано обращение:

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;

3) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.



визы исполнителя или ответственного за подготовку ответа работника.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, в письменной форме (если соответствующие адреса указывались в обращении). Кроме того, на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, ответ может быть размещен на официальном сайте предприятия с соблюдением требований по защите персональных данных заявителя и иных лиц.

## 7. Порядок рассмотрения отдельных обращений

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

Письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу МУП «Водоканал-Сервис» и (или) его работников, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов; при этом в ответе гражданину разъясняется о недопустимости злоупотребления правом.

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

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

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, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте предприятия в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение не возвращается.

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.



Письменное обращение, поступившее в адрес МУП «Водоканал-Сервис» в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запросов, получение ответов на которые требует дополнительного времени, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней при условии предварительного уведомления заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

### 9. Личный прием граждан

Личный прием граждан проводится руководителем МУП «Водоканал-Сервис» и специально уполномоченными на то лицами (полномочия должны быть подтверждены доверенностью).

Работники предприятия без доверенности не вправе давать какие-либо комментарии, обещания, гарантии или принимать и озвучивать какие-либо решения (если таковые были даны, он не имеют юридической силы и не являются официальными ответами предприятия, за них и связанные с ними последствия МУП «Водоканал-Сервис» ответственности не несет).

Не имеющие доверенности работники МУП «Водоканал-Сервис» вправе только передавать и (или) получать документацию от заявителей с соблюдением настоящего порядка; их роспись о приеме документов осуществляется без проверки полноты и достоверности полученной от заявителей документации и приложений к ней как по количеству, так и по содержанию. Проверка документации осуществляется ответственным работником только после того, как документы будут переданы ему с визой руководителя предприятия.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Реквизиты указанного документа заносятся в протокол личного приема.

Содержание устного обращения заносится в протокол личного приема гражданина. 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 протоколе личного приема гражданина.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в обычном порядке.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию работников МУП «Водоканал-Сервис», гражданину дается соответствующее разъяснение.

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

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