



**Государственное унитарное предприятие
«Жилищно-коммунальное хозяйство Республики Саха (Якутия)»**

П Р И К А З
(по основной деятельности)

“ 27 ” февраля 2025 г.

№ 186-п

**Об утверждении Положения о порядке
рассмотрения обращений граждан**

В целях обобщения и анализа поступающих обращений граждан и повышения персональной ответственности должностных лиц и качественного обеспечения исполнения письменных поручений, документов, **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан.
2. Организационно-контрольному отделу (Дондупова Т.А.) ознакомить всех сотрудников предприятия с настоящим приказом.
3. Отдел по работе с персоналом (Аммосова Т.Е.) подготовить приказ о внесении дополнений в должностные инструкции руководителей филиалов и структурных подразделений исполнительной дирекции.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя генерального директора по организационно – правовой работе Винокурову В.В.

Генеральный директор

В.С. Чикачев

Исполнитель: (Дондупова Т.А.)
Тел.: 5117

Рассылка: ИД, все
филиалы.

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений (запросов) граждан и организаций, поступивших в
Государственное унитарное предприятие
«Жилищно-коммунального хозяйства Республики Саха (Якутия)»

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке работы с обращениями (запросами) граждан и организаций (далее-обращения), приема граждан в ГУП «ЖКХ РС (Я)» (далее – Положение, ГУП «ЖКХ РС (Я)») устанавливает требования к организации работы по рассмотрению обращений, поступивших генеральному директору и его заместителям, директорам филиалов в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием Платформы обратной связи, индивидуальных и коллективных, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане) генеральным директором и его заместителями, директорами филиалов/участков.

1.2. Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», Конституцией (Основным законом) Республики Саха (Якутия), Законом Республики Саха (Якутия) от 16.10.2003 83-3 №155-III «О порядке рассмотрения обращений граждан в Республике Саха (Якутия)», Методическими рекомендациями по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, утвержденными заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, руководителем рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций, определяет единый порядок организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее соответственно - обращение, заявитель), а также запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.3. Обращения, поступившие в ГУП «ЖКХ РС (Я)» подлежат обязательному рассмотрению должностными лицами, которые несут установленную законодательством ответственность за своевременность и полноту рассмотрения обращения.

1.4. Сотрудники ГУП «ЖКХ РС (Я)», осуществляющие работу с обращениями в порядке исполнения поручений должностных лиц или в порядке исполнения своих должностных обязанностей, считаются уполномоченными лицами и несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность и полноту рассмотрения обращений.

1.5. Положение распространяется на обращения, поступившие в рамках Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Республики Саха (Якутия) от 16.10.2003 83-3 №155-III «О порядке рассмотрения обращений граждан в Республике Саха (Якутия)» и не распространяется на поступившие обращения, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.6. Организация работы по учету обращений, контролю соблюдения порядка рассмотрения обращений, анализу и обобщению содержащейся в них информации, проведению проверок и оценки состояния работы с обращениями, приему граждан должностными лицами возлагается на структурное подразделение предприятия, ответственное за работу с обращениями граждан – организационно-контрольный отдел (далее – ОКО), в филиалах предприятия – секретарь, либо ответственное лицо (далее - секретарь/ответственное лицо).

II. Прием, первичная обработка, регистрация обращений

2.1. Обращение в ГУП «ЖКХ РС (Я)» может быть доставлено лично, через представителей, почтовым отправление, факсимильной связью, посредством «прямых линий (эфиров)» и других форм устного общения с населением, в форме электронного документа через официальный сайт предприятия, в том числе с использованием Платформы обратной связи.

2.2. Централизованный учет устных обращений и обращений в письменной форме, обращений в форме электронного документа, в том числе с использованием Платформы обратной связи, осуществляется ответственным сотрудником ОКО, в филиалах - секретарь/ответственное лицо в сроки, установленные законодательством.

2.3. В ОКО (в филиалах – секретарь/ответственное лицо) осуществляется первичная обработка почты:

- проверяется правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;
- ошибочно поступившие (не по адресу) обращения в письменной форме возвращаются на почту;
- вскрывается конверт, проверяется наличие в нем текста обращения в письменной форме и документов (или копий документов) приложенных к обращению в письменной форме. Документы, поступившие с обращением (копии паспорта, военного билета, трудовой книжки и другие), являются приложением к обращению.

2.4. Поступившие обращения и информация по результатам их рассмотрения подлежат регистрации и обработке в СЭД «1С - Документооборот»;

- проставляются регистрационные штампы, которые помещаются на лицевой стороне первого листа обращения в правом нижнем углу. В оттиске штампа указываются дата получения обращения и его регистрационный номер в СЭД «1С - Документооборот»;
 - в регистрационно-контрольную карточку вносятся личные данные заявителя;
 - к регистрационно-контрольной карточке присоединяется электронный образ обращения;
 - проводится проверка на повторность, неоднократность обращения;
 - обращению присваивается соответствующий номер с указанием даты его поступления.
- Реквизит «Регистрационный номер» состоит из порядкового номера обращения и делопроизводственного индекса.

2.5. Работа с устными обращениями, поступившими в рамках подготовки и проведения личных приемов, выездных личных приемов, «прямых линий (эфиров)» и других форм устного общения с населением, устные обращения подлежат заполнению в карточку личного приема граждан (приложение 1), регистрации в ОКО (в филиалах – секретарь/ответственное лицо) и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

2.6. Обращение в форме электронного документа, в ГУП «ЖКХ РС (Я)» может поступить через официальный сайт предприятия, по адресу <https://new.jkhsakha.ru/> путем заполнения заявителем специальной формы, содержащей необходимые реквизиты в рубрике «Подать обращение» официального сайта предприятия. Ответ направляется по электронному адресу заявителя, указанного в обращении.

2.7. Обращения, поступившие на официальный электронный адрес предприятия uordok@jkhsakha.ru. (в филиалах - на официальный адрес филиала), подлежат регистрации и обработке в СЭД «1С - Документооборот». Ответ направляется на электронный адрес заявителя.

2.8. Обращения в форме электронного документа, поступившие через Платформу обратной связи, подлежат регистрации в 1С: Документооборот и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением или установленным модератором сроки. Ответ направляется в установленные сроки на утверждение в Министерство жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Республики Саха (Якутия).

2.9. Сообщения, поступившие из открытых источников в социальных сетях («Telegram», «ВКонтакте», «Одноклассники»), регистрируются в ОКО (в филиале – секретарь/ответственное лицо) и направляются ответственному исполнителю (утверждается приказом генерального директора, директором филиала) для подготовки ответа. Ответ на сообщение направляется в установленные сроки (до 8 часов) в группу информации и общественных связей для размещения в социальных сетях, в текстовом формате.

2.10. Ответ на обращение в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты (e-mail), указанному автором обращения. Ответ направляется исполнителем со служебной электронной почты.

2.11. Уведомление о переадресации обращения направляется в форме электронного документа, по адресу электронной почты (e-mail), указанному автором обращения.

2.12. Ответ подписывается должностным лицом (генеральным директором, директором филиала/участка) либо уполномоченным на то лицом. В связи с этим возможно использовать электронный образ личной подписи уполномоченного лица.

2.13. При собственноручном подписании ответа на официальном бланке для его направления автору обращения в форме электронного документа на адрес электронной почты направляется скан-копия.

2.14. Ответственный сотрудник ОКО (в филиалах – секретарь/ответственное лицо) с момента поступления обращения с официального сайта предприятия обязан в течение трех дней зарегистрировать обращение в установленном порядке в 1С: Документооборот.

III. Направление обращения на рассмотрение по компетенции

3.1. Зарегистрированные в установленном порядке Обращения направляются на рассмотрение адресатам (генеральному директору, заместителям генерального директора, начальникам управлений и отделов по компетенции, директору филиала/участка).

3.2. Должностное лицо, в адрес которого поступило обращение, после ознакомления с поступившим обращением принимает одно из следующих решений:

- направить для рассмотрения и подготовки ответа по существу поставленного вопроса в структурные подразделения (должностному лицу) предприятия;

- направить для рассмотрения и подготовки ответа заявителю по компетенции в филиалы/участки предприятия;

3.3. Обращение в письменной форме по обжалованию решений, действий (бездействия) руководителей структурных подразделений предприятия или другого должностного лица структурного подразделения, направляются на рассмотрение и (или) для ответа гражданину заместителю генерального директора, который координирует деятельность структурного подразделения, действия (бездействия) должностных лиц которых обжалуются в полученном обращении.

3.4. По поступившему обращению поручения даются должностными лицами, указанными в п. 1.3. настоящего Положения.

3.5. Текст поручения по поступившему обращению должен содержать: наименование структурного подразделения предприятия, либо фамилию и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения. При этом в случае если в поручении не указан срок исполнения поручения, то срок устанавливается в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.6. Исполнитель, отмеченный должностными лицами в поручении по исполнению документа первым или обозначенный словами «свод», или «ответственный», является головным исполнителем поручения. Головной исполнитель организует работу по исполнению поручения и несет ответственность за своевременность и качество его исполнения.

3.7. Срок исполнения поручения исчисляется в порядке, установленном Инструкцией по делопроизводству в предприятии.

3.8. В случае, если в производственный филиал поступило обращение не по компетенции, филиал обязан в течение трех дней направить обращение посредством электронного документооборота в организационно-контрольный отдел для фиксации обращения и направления для подготовки ответа структурным подразделениям по компетенции.

IV. Рассмотрение обращений

4.1. Обращение гражданина рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. В установленные 30 дней входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа гражданину.

4.2. В случаях, предусмотренных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения обращения в исключительных случаях может быть продлен должностным лицом, ответственным за его рассмотрение, но не более чем на 30 дней. Гражданин письменно уведомляется о продлении срока рассмотрения его обращения, с указанием обоснования продления и даты окончания рассмотрения его обращения.

4.3. Должностное лицо в пределах своей компетенции обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение, при необходимости запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в филиалах предприятия, органах местного самоуправления Республики Саха (Якутия), иных организациях, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

4.4. Ответственный сотрудник ОКО (в филиалах – секретарь/ответственное лицо) самостоятельно осуществляет подготовку ответов на следующие обращения:

- содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- если текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, если фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- если текст обращения в письменной форме не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;
- при отсутствии возможности дать ответ по существу без разглашения сведений, составляющих коммерческую, государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

4.5. При рассмотрении обращения несколькими структурными подразделениями предприятия, подготовка ответа (проекта ответа) гражданину, осуществляется в порядке, установленном п. 3.6 настоящего Положения.

4.6. В случае, если в обращении в письменной форме содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и предыдущие обращения направлялись им одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.7. Последующее обращение гражданина с вопросом, по которому принято решение о прекращении переписки, регистрируется в ОКО (в филиалах – секретарь/ответственное лицо) в соответствии с настоящим Положением, гражданину ответственным исполнителем направляется уведомление о ранее принятом решении о прекращении переписки по поставленному в обращении вопросу с указанием регистрационного номера и даты ответа о прекращении переписки.

4.8. Должностное лицо при получении обращения в письменной форме, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.9. Обращения с просьбами о личном приеме должностными лицами подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. При необходимости авторам направляются информация о порядке личного приема граждан генеральным директором (директором филиала/участка) и его заместителями.

4.10. После завершения рассмотрения обращения, информация о завершении рассмотрения обращения вносится ответственным сотрудником ОКО (в филиале – секретарь/ответственное лицо) в 1С:Документооборот.

V. Требования к подготовке, оформлению ответа на обращение

5.1. Подготовленная исполнителем информация по результатам рассмотрения обращения и ответ заявителю должны соответствовать следующим требованиям:

- информация по результатам рассмотрения обращения, на основании которой готовится ответ заявителю, должна содержать юридически обоснованный и мотивированный ответ на каждый поставленный в обращении вопрос со ссылками на законы и иные нормативные правовые акты;

- ответ заявителю должен быть последовательным в изложении, содержать исчерпывающую информацию по всем поставленным в обращении вопросам;

- при подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе заявителю следует указывать, кем, когда и какие меры приняты или что будет предпринято для разрешения заявленных в обращении проблем с указанием конкретных сроков;

- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то следует указать, по каким причинам она не может быть удовлетворена или не могут быть приняты меры в установленные законодательством сроки;

- в заключительной части информации по результатам рассмотрения обращения следует сообщить о времени, сроках и окончательной дате его исполнения.

5.2. Ответы на обращения граждан подписываются должностным лицом (генеральным директором или его заместителями, директором филиала/участка).

5.3. Ответы на обращения граждан регистрируются в ОКО (в филиалах – секретарь/ответственное лицо) посредством 1С: Документооборот, электронные образцы писем-ответов прикрепляются к электронным образам зарегистрированных Обращений через поле «связки» 1С: Документооборот. Оригиналы писем –ответов направляются адресатам почтовой связью ответственным лицом ОКО (в филиалах – секретарь/ответственное лицо).

5.4. Итоговое оформление дел для передачи в архив осуществляется ответственным сотрудником ОКО (в филиалах – секретарь/ответственное лицо) в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в предприятии.

5.6. Подлинники (оригиналы) обращения хранятся в ОКО (в филиалах – секретарь/ответственное лицо).

VI. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан генеральным директором, заместителями генерального директора, директором филиала/участка ведется по предварительной записи у помощника генерального директора/секретаря филиала/ответственного лица.

6.2. Прием граждан осуществляется в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего их личность. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, участники СВО и члены их семей, а также беременные женщины, принимаются вне очереди.

6.3. На личном приеме гражданин излагает суть своего обращения. Содержание обращения заносится в карточку личного приема (образец карточки в приложении).

6.4. Во время личного приема должностное лицо, ведущее прием:

- может дать ответ гражданину с его согласия устно в ходе личного приема, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина;

- доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии по нему мер, уведомляет заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и откуда он получит ответ;

- дает разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию предприятия;

- в ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, а новых доводов или обстоятельств в ходе личного приема граждан не привел.

При этом гражданину должны быть разъяснены мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения.

6.5. Ответственный сотрудник вправе:

- приглашать для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на личный прием должностными лицами (по договоренности) специалистов соответствующего подразделения предприятия;

- вести фото или видеозапись хода личного приема граждан в целях профилактики противоправных действий и обеспечения общественного порядка. При этом личный прием должен начинаться с информирования о ведении фото или видеозаписи.

6.6. Ответственный сотрудник ОКО (в филиалах – секретарь/ответственное лицо) осуществляет:

- подбор при повторных обращениях всех имеющихся в архиве материалов по предыдущим обращениям;

- контроль рассмотрения устного обращения гражданина и обращения в письменной форме, поступившего во время личного приема, исполнение указаний (поручений), данных в ходе личного приема;

6.7. После завершения личного приема генерального директора, заместителями генерального директора, директора филиала/участка согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, ответственный сотрудник ОКО (в филиалах – секретарь/ответственное лицо) обеспечивает рассылку документов исполнителям.

6.8. Рассмотрение обращения в письменной форме, принятого в ходе личного приема гражданина, осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

VII. Контроль рассмотрения обращений и направления ответов заявителям в установленный срок. Анализ и обобщение результатов работы с обращениями

7.1. Постановка обращений на контроль осуществляется в соответствии со сроками, установленными указаниями (поручениями) Главы Республики Саха (Якутия), Председателя Правительства Республики Саха (Якутия) и его заместителей, Руководителем Администрации и его заместителями в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. Контролю подлежат обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов заявителя, а также обращения по вопросам, имеющим большую общественную значимость, касающимся жизни, здоровья и безопасности населения.

7.3. Контроль рассмотрения обращений в предприятии осуществляется с помощью СЭД 1С:Документооборот с пометкой «Контроль».

7.4. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в предприятие осуществляет ответственный сотрудник ОКО (в филиалах – секретарь/ответственное лицо).

Лица, осуществляющие такой контроль, имеют право:

- запрашивать у исполнителей и их непосредственных руководителей необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений;

- знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние рассмотрения обращений;

7.5. Обращение считается рассмотренным и снимается с контроля на основании отчета исполнителя в программе 1С: Документооборот и документированного подтверждения

фактического рассмотрения по существу указанных в обращении вопросов, направления результатов рассмотрения обращений гражданам любым способом доставки (почтовой службой, на электронный адрес).

7.6. Промежуточный ответ, равно как и запрос, по рассмотрению обращения не может служить основанием для признания обращения рассмотренным.

7.7. Ответственный сотрудник ОКО (в филиалах - секретарь, либо ответственное лицо):

- осуществляет анализ и мониторинг обращений и содержащихся в них вопросов, поступивших в адрес генерального директора и его заместителей, директора филиала/участка;

- готовит информационно-аналитические материалы по обращениям граждан и результатам их рассмотрения на основе учетных данных за определенный период времени (год, полугодие, квартал).

7.7.1. Организационно-контрольный отдел вправе запросить в филиале предприятия информационно-аналитические материалы по обращениям граждан и результатам их рассмотрения на основе учетных данных за определенный период времени (год, полугодие, квартал).

VIII. Обжалование решений, действий (бездействий) в связи с рассмотрением обращения

Граждане вправе обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Карточка
личного приема гражданина**

№ _____ Дата приема: “ ____ ” _____ 20 ____ г. в _____ час _____

Ведущий прием: _____
(фамилия, инициалы, наименование должности)

Ф.И.О. заявителя: _____

Адрес гражданина: _____

Льготный состав _____

Социальное положение: _____

Повторность: да/нет _____ Количество обращений: _____

Краткое содержание обращения: _____

Результаты приема: _____

Отметка о получении обращения в письменной форме во время приема: да/нет _____

Даны поручения: _____
(наименование структурного подразделения, фамилии, инициалы исполнителей)

Содержание поручения: _____

Поручение на контроле: да/нет _____ Срок исполнения “ ____ ” _____ 20 ____ г.

Приложение: _____

Подпись лица, ведущего прием: _____

Отметка об ответе заявителю: _____
(регистрационный номер и дата ответа,
наименование подразделения, исполнитель)

Отметка о снятии с контроля: Фактический срок исполнения “ ____ ” _____ 20 ____ г.

(подпись специалиста)