

ГОСУДАРСТВЕННОЕ УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
«СТАВРОПОЛЬКРАЙВОДОКАНАЛ»

П Р И К А З

«29» 03 2022 года

г. Ставрополь

№ 103-ОД

Об утверждении Порядка по работе с обращениями граждан в государственном унитарном предприятии Ставропольского края «Ставрополькрайводоканал»

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Ставропольского края от 12 ноября 2008 года № 80-кз «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в Ставропольском крае» и Уставом государственного унитарного предприятия Ставропольского края «Ставрополькрайводоканал»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок по работе с обращениями граждан в государственном унитарном предприятии Ставропольского края «Ставрополькрайводоканал» согласно приложению.

2. Признать утратившим силу приказ от 16.03.2021 № 125-ОД «Об утверждении Порядка по работе с обращениями граждан в государственном унитарном предприятии Ставропольского края «Ставрополькрайводоканал».

3. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.



УТВЕРЖДЕН

приказом ГУП СК
«Ставрополькрайводоканал»
от 29 марта 2022 года № 103-ОД

ПОРЯДОК по работе с обращениями граждан в государственном унитарном предприятии Ставропольского края «Ставрополькрайводоканал»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Порядок по работе с обращениями граждан в государственном унитарном предприятии Ставропольского края «Ставрополькрайводоканал» (далее соответственно – Порядок, Предприятие) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности, качества рассмотрения обращений граждан, определяет сроки, последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных), устных обращений граждан и сообщений граждан в социальных сетях в аппарате управления Предприятия, определяет процедуру взаимодействия структурных подразделений Предприятия при поступлении сообщений граждан, направленных в виде личных сообщений в социальной сети, филиалах Предприятия, и производственно-технических подразделениях филиалов Предприятия, правила регистрации, учета и контроля за их исполнением, а также порядок отчетности о работе с обращениями граждан (далее соответственно – аппарат управления, филиал, ПТП).

1.2. Обращения граждан поступают в письменной и устной форме, а также по информационным системам общего пользования, в которых высказываются предложения, заявления, жалобы.

1.3. В целях реализации настоящего Порядка применяются следующие понятия и термины:

предложения – обращения граждан, направленные на улучшение деятельности структурных подразделений и филиалов Предприятия.

заявления – 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, либо критика деятельности структурных подразделений и/или филиалов/ПТП Предприятия;

жалоба – просьба гражданина о восстановлении и защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов других лиц;

мессенджер «Telegram» – бесплатная система мгновенного обмена текстовыми сообщениями для мобильных и иных платформ с поддержкой

голосовой и видеосвязи (далее – Мессенджер), используемая Предприятием в целях оперативного взаимодействия;

Телеграм-канал – инструмент мессенджера Telegram, позволяющий доставлять информацию подписчикам. Телеграм-каналы работают по подписной модели и представляют собой новостную ленту с элементами блога. Пользователь подписывается на канал, чтобы регулярно получать информацию. Сообщение, отправляемое в канал, приходит подписчикам не от имени автора, а от имени канала.

социальная сеть «ВКонтакте» – информационная система, использующая web-технологии на уровне представления и передачи данных, предназначенная для построения, отражения и организации социальных взаимоотношений в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – ВКонтакте);

социальная сеть «Одноклассники» – информационная система, использующая web-технологии на уровне представления и передачи данных, предназначенная для построения, отражения и организации социальных взаимоотношений в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – Одноклассники);

сообщение – комментарий в Социальной сети;

ЕПГУ – Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

Система – Совокупность подсистем ЕПГУ, предназначенных для приема и обработки обращений, поступивших от граждан (заявителей) через единое окно подачи обращений — электронные формы, размещенные на официальных сайтах органов государственной власти (учреждений) в сети «Интернет» или в личном кабинете гражданина на Портале ЕПГУ;

ЛК – Личный кабинет;

ЛКО – Личный кабинет ведомства (организации)/органа государственной власти;

Региональный ЛКО – ЛКО высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации;

АРМ – автоматизированное рабочее место;

Координатор – Группа по работе с обращениями граждан;

СЭДД «Дело» – система электронного делопроизводства и документооборота;

РК – регистрационная карточка документа.

Иные понятия и термины, используемые в настоящем Порядке, применяются в тех же значениях, что и в нормативных правовых актах Российской Федерации и Ставропольского края.

1.4. Работа с обращениями в Предприятии осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон), Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», другими федеральными

законами Российской Федерации, законодательством Ставропольского края, нормативно-правовыми актами Губернатора и Правительства Ставропольского края, Инструкцией по делопроизводству в государственном унитарном предприятии Ставропольского края «Ставрополькрайводоканал», утвержденной приказом от 02.07.2019 № 265-ОД и настоящим Порядком.

1.5. Действие настоящего Порядка не распространяется на регистрационные действия в отношении заявлений (заявок) абонентов, потребителей, заказчиков, ресурсоснабжающих организаций в случае взаимодействия граждан и Предприятия, по оказанию услуг в сфере водоснабжения, если такое взаимодействие происходит в связи с исполнением сторонами соответствующих договорных обязательств друг перед другом, в порядке, установленном федеральным и краевым законодательством регулирующим отношения в сфере водоснабжения и водоотведения (заключение договора холодного водоснабжения, договора водоотведения или единого договора холодного водоснабжения и водоотведения, технические условия и т.д.).

2. ИНФОРМИРОВАНИЕ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

2.1. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан представляется, с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования (в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети Интернет, адресах электронной почты, режиме работы), графиков личного приема граждан на официальном сайте Предприятия.

2.2. Информирование заявителей осуществляется при:

обращении заявителя по телефону – лично по телефону, письменно – почтой России, официальной электронной почтой, факсимильной связью;

размещении информационных материалов в сети Интернет на официальном сайте Предприятия, Телеграм-канале, ВКонтакте, Одноклассниках.

обращении граждан по вопросам организации приема и работе с письмами в аппарате управления по телефону 8 (8652) 99-27-47 (доб. 1153);

обращении на сайт Предприятия в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по электронному адресу: www.skvk.ru;

обращении посредством сообщения на Телеграм: +7 962 409-36-92;

обращении личными сообщениями в официальных аккаунтах предприятия в Телеграм-канале, ВКонтакте, Одноклассниках;

обращении по электронной почте public@skvk.ru;

обращении по почте России в адрес аппарата управления, адрес для обращений: 355037, г.Ставрополь, ул.Доваторцев, 35а.

2.3. Основные требования к информированию граждан: своевременность, полнота, актуальность, достоверность представляемой информации и четкость ее изложения.

2.4. Специалисты Предприятия, осуществляющие прием или консультирование граждан (лично или по телефону), обязаны подробно, в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании предприятия, фамилии, имени, отчестве, занимаемой должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

2.5. В случае, если специалист, принявший звонок, не владеет необходимой информацией для ответа на поставленные вопросы, обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ПОСТУПАЮЩИХ ОБРАЩЕНИЙ И ЗАПРОСОВ ВЫШЕСТОЯЩИХ ОРГАНОВ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН в СЭДД «Дело»

3.1. Работа с обращениями граждан ведется отдельно от служебного делопроизводства. В аппарате управления данная работа возлагается на Группу по работе с обращениями граждан отдела делопроизводства и документационного обеспечения управления по работе с персоналом (далее – Группа по работе с обращениями граждан), а в филиалах/ПТП на должностное лицо, выполняющее функции регистрации обращений граждан, ответов на обращения (далее – специалист филиала/ПТП).

3.2. Письменные и электронные обращения граждан, поступающие в адрес аппарата управления Предприятием посредством: Почты России; нарочно; переадресованные по компетенции Предприятия из вышестоящих или иных организаций, с сопроводительными карточками (письмами), в соответствии с ч. 3 ст. 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; поступившие в ходе личного приема; поступившие в ходе выездного приема; телефона горячей линии (требующие письменного ответа); электронной почты; электронной приемной; обращения работников принимаются и регистрируются специалистом Группы по работе с обращениями граждан/специалистом ПТП/филиала через персональный компьютер в системе электронного делопроизводства и документооборота СЭДД «Дело» (далее – СЭДД «Дело») в срок не более трех календарных дней.

3.3. В базу данных – СЭДД «Дело» вводится информация: Ф.И.О., адрес, краткое содержание обращения гражданина, особые отметки, источник поступления, электронный адрес, телефон (кроме коллективных), присваивается номер.

3.4. В карточке регистрации обращения указываются:

входящий регистрационный номер, который состоит из порядкового номера в пределах календарного года, буквенного значения через дефис:

«ПП» – почта России и поступившие нарочно, «ЛП» – личный прием, «ЭП» – электронная почта, «ВП» – выездной прием, «ГЛ» – телефон горячей линии, «Р» – обращения работников и заглавной буквы фамилии заявителя, через косую черту. В случае коллективного обращения, если оно подписано тремя или более авторами, в графе Ф.И.О. проставляется Ф.И.О. первого из заявителей коллективного обращения или Ф.И.О. лица, адрес которого указан для направления ответа на обращение, через косую черту указывается буквенное значение «Кол»;

дата регистрации;

срок рассмотрения;

суть обращения (заголовок);

фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) заявителя в именительном падеже (корреспондент);

адрес заявителя (если обращение коллективное в карточке указывается первый указанный адрес или адрес, на который заявители просят отправить ответ);

фамилия, имя, отчество генерального директора и/или его заместителя/заместителя главного инженера Предприятия, директора ПТП (ответственного за рассмотрение обращения).

3.5. Обращения граждан, переадресованные по компетенции Предприятия из вышестоящих или иных организаций, с сопроводительными карточками (письмами), в соответствии с ч. 3 ст. 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», регистрируются так же, как обращения, адресованные непосредственно Предприятию. Кроме того, специалист Группы по работе с обращениями граждан/специалист филиала/ПТП, осуществляющий первичный ввод данных, вносит дополнительные сведения: откуда переадресовано обращение, номер и дату сопроводительной (письма) карточки.

3.6. При первичном вводе данных вносится также отметка о контроле РК.

3.7. При вводе данных о заявителе в СЭДД «Дело» осуществляется поиск обращений от данного заявителя, поступавших ранее (в течение календарного года). При необходимости делается ссылка на все предыдущие обращения заявителя (независимо от вопроса, задаваемого в обращении) при наличии таковых обращений в базе СЭДД «Дело».

3.8. Если поступило несколько обращений от одного и того же автора, на каждое письмо заводится новая учетная карточка и присваивается очередной регистрационный номер.

3.9. Обращения проверяются на повторность. Повторными письмами считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения, по которому автору давались исчерпывающие ответы соответствующими

компетентными структурными подразделениями Предприятия или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. При необходимости повторные письма ставятся на контроль. Повторные обращения граждан при их поступлении регистрируются, заводится учетная карточка и присваивается новый регистрационный номер.

3.10. Не подлежат повторной регистрации обращения, являющиеся копией предыдущего обращения (подлинному документу и копии присваивается один регистрационный номер), поступившие:

по официальной электронной почте в один и тот же день;

из одного и того же источника различными способами с тем же сопроводительным письмом (сначала для оперативного рассмотрения обращения по факсимильной связи или официальной электронной почте, а впоследствии подлинник по почтовой связи из этого же органа, заявителя).

3.11. Письменные обращения граждан, в которых нет подписи, фамилия не указана или написана неразборчиво, которые не содержат адреса (почтового, электронного) заявителя, признаются анонимными. Анонимные письма не подлежат рассмотрению и регистрации.

3.12. В аппарате управления Предприятия специалист Группы по работе с обращениями граждан направляет поступившие обращения на рассмотрение заместителю генерального директора по курируемому направлению и в ПТП, обслуживающее населенный пункт, указанный в обращении, за исключением обращений, предусмотренных ч. 6 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.13. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им на исполнение. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым.

Соисполнители не позднее семи рабочих дней до истечения срока исполнения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.14. При поступлении запросов из вышестоящих или иных организаций о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения гражданина документов и материалов, делопроизводитель отдела делопроизводства и документационного обеспечения регистрирует данный запрос в СЭДД «Дело».

3.14.1. Зарегистрированный запрос делопроизводитель отдела делопроизводства и документационного обеспечения направляет на рассмотрение заместителю генерального директора по курируемому направлению.

3.14.2. В поле РК «Содержание» указывается ФИО гражданина и населенный пункт по обращению которого поступил запрос.

3.14.3. Делопроизводитель отдела делопроизводства и документационного обеспечения в РК запроса заполняет поле «Рубрикатор»,

согласно справочнику, в разделе «Запросы из вышестоящих органов по обращениям граждан», выбрав категорию обращения.

4. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОТДЕЛЬНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ

4.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ, обращение не подлежит рассмотрению и подшивается «В дело».

4.2. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией, с уведомлением граждан, направивших обращение о переадресации обращений.

4.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, за исключением апелляционных и кассационных жалоб, оформленных должным образом, в течение семи рабочих дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

4.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган власти или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.6. 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, генеральный директор и/или его заместители/заместитель главного инженера/директор филиала/ПТП, в пределах их компетенции, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган власти или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.7. 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.

4.8. Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения, авторам направляются разъяснения о порядке работы Предприятия и записи на личный прием.

5. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПО ПРИЕМУ ГРАЖДАН

5.1. График приема составляется сроком на один год, согласовывается со всеми должностными лицами, указанными в нем.

5.2. График приема вывешивается на доступном для посетителей месте.

5.3. Запись на прием осуществляется ежедневно, в течение рабочего дня, лично и по телефону.

5.4. Запись на прием в аппарате управления ведется с учетом распределения обязанностей между заместителями генерального директора.

5.5. На приеме у генерального директора рассматриваются обращения граждан, нерешенные его заместителями.

5.6. Во время записи с заявителем проводится предварительная беседа с целью выявления существа вопроса и определения должностного лица, к компетенции которого относится решение вопроса. Если заявитель не обращался к компетентным лицам или органам по возникшему у него вопросу, то заявителю сообщается инстанция, в которую следует обратиться, что не исключает в отдельных случаях оказания заявителю помощи в приеме его компетентным должностным лицом.

5.7. Все материалы обращения передаются в структурные подразделения Предприятия для подготовки информации по существу вопроса.

5.8. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.9. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина, где указываются его Ф.И.О., место работы, адрес, телефон.

5.10. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.11. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению согласно установленного Порядка.

5.12. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Предприятия или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5.14. Запись на повторный прием осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

5.15. В случае повторного обращения специалист Группы по работе с обращениями граждан/специалист филиала/ПТП, осуществляет подборку всех имеющихся материалов, касающихся данного заявителя. За два дня до приема подготовленные материалы направляются должностному лицу, ведущему личный прием.

6. ОРГАНИЗАЦИЯ КОНТРОЛЯ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

6.1. Обращения граждан, в которых сообщается о конкретных нарушениях их законных прав и интересов, ставятся на контроль. При решении вопроса о постановке обращения на контроль в обязательном порядке учитывается то, что контроль за рассмотрением писем должен преследовать такие цели, как устранение недостатков в работе Предприятия и филиалов, выявление принимавшихся ранее мер либо получение справки по вопросу, с которым автор обращается неоднократно.

6.2. Контроль также осуществляется за выполнением поручений по обращениям граждан с личного приема Губернатора Ставропольского края, обращениями, переадресованными по компетенции из вышестоящих или иных организаций, отметка о контроле проставляется за два дня до срока, указанного в тексте сопроводительной карточки (письма).

6.3. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль продлевается, но не более чем на 30 календарных дней. Решение о снятии с контроля обращений принимает генеральный директор Предприятия (лицо его замещающее).

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, предоставляется служебная записка, подготовленная непосредственным исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

6.4. Срок исполнения обращения определяется в соответствии с действующим законодательством до 30 календарных дней, если не установлен другой более короткий контрольный срок исполнения. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, уведомив гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

6.5. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением контрольных поручений Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, аппарата полномочного представителя Президента в Северо-Кавказском федеральном округе, Губернатора Ставропольского края. Срок рассмотрения таких обращений устанавливается в 15 календарных дней. При согласовании с вышестоящими органами власти, срок рассмотрения обращений может быть продлен.

6.6. В течение 7 календарных дней со дня регистрации:

рассматриваются поручения, содержащие в тексте указания «срочно»;

подлежат переадресации письменное обращение по вопросу, не относящемуся к компетенции Предприятия, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения;

подлежат направлению в соответствующий орган обращение, содержащее сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем;

возвращается гражданину обращение, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

сообщается гражданину, направившему обращение, в случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.7. В течение 10 календарных дней рассматривается письменное обращение, содержащее вопросы защиты прав ребенка, сведения о чрезвычайных ситуациях.

6.8. Исполнение поручений Президента Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан осуществляется в течении 15 календарных дней, как правило, с выездом на место.

6.9. Должностное лицо на основании направленного в его адрес в установленном порядке запроса обязано в течение 15 календарных дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

6.10. Результаты рассмотрения обращений (ответы) предоставляются в установленный законодательством срок.

6.11. За два рабочих дня до срока исполнения документа готовится предупредительный контроль и направляется исполнителю.

6.12. О нарушениях сроков исполнения обращений еженедельно докладывается на планерном совещании генеральному директору Предприятия.

6.13. Контроль за сроками, полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан в аппарате управления осуществляет Группа по работе с обращениями граждан.

6.14. Обращение гражданина считается исполненным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, дан письменный ответ заявителю, приняты необходимые меры по защите законных прав и интересов граждан.

6.15. При наличии контроля за подготовкой ответа на обращение со стороны аппарата Правительства Ставропольского края, Думы Ставропольского края и т.д. ответ заявителю и контролирующим органам направляется одним письмом (не более четырех адресатов), в РК в этом случае указываются все адресаты и все письма подлежат регистрации одним номером, соответствующим номеру по номенклатуре и через дробь номер учетной карточки письма.

6.16. Отдельные письма заявителю и контролирующему органу формируются только в том случае, если ответ заявителю отличен от ответа контролирующему органу (например, заявитель уведомляется о том, что ему уже неоднократно давались разъяснения и с ним переписка прекращена, а контролирующему органу сообщается вся история обращения).

7. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ, ПОСТУПИВШИМИ ПО ИНФОРМАЦИОННЫМ СИСТЕМАМ ОБЩЕГО ПОЛЬЗОВАНИЯ

7.1. Обращения, поступившие в Предприятие по информационным системам общего пользования (интернет-сайт, официальная электронная почта и т.д.), распечатываются на бумажный носитель и подлежат рассмотрению согласно установленного Порядка.

7.2. Для приема обращений граждан в форме электронных сообщений (Интернет-обращений), применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа, и, в случае не заполнения указанных реквизитов, информирующее заявителя о невозможности принять его обращение. Адрес электронной почты автора и электронная подпись являются дополнительной информацией.

7.3. Основанием для отказа в рассмотрении Интернет-обращения, помимо оснований, указанных в подпункте 7.2 настоящего Порядка, также может являться:

7.4.1. Указание автором недействительных сведений о себе и/или адреса для ответа.

7.4.2. Поступление дубликата уже принятого электронного сообщения.

7.4.3. Некорректность содержания электронного сообщения.

7.4.4. Невозможность рассмотрения обращения без необходимых документов и личной подписи.

7.4.5. Ответы на обращения граждан, поступившие по информационно-телекоммуникационным сетям, направляются специалистом Группы по

работе с обращениями граждан по указанному электронному адресу и по почтовому адресу, указанному в обращении.

8. РЕГИСТРАЦИЯ СООБЩЕНИЙ КОРРУПЦИОННОЙ НАПРАВЛЕННОСТИ

8.1. Документирование и регистрация обращений граждан коррупционной направленности осуществляется Группой по работе с обращениями граждан на имя заместителя генерального директора по безопасности с пометкой «конфиденциально» без привязки скан-образа обращения и передается заместителю генерального директора по безопасности лично, под роспись в карточке РК.

9. РАССМОТРЕНИЕ СООБЩЕНИЙ КОРРУПЦИОННОЙ НАПРАВЛЕННОСТИ И ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕРКИ СОДЕРЖАЩИХСЯ В НИХ СВЕДЕНИЙ

9.1. Обращения граждан коррупционной направленности рассматривается заместителем генерального директора по безопасности в течение трех рабочих дней со дня его поступления.

9.2. По результатам рассмотрения обращения гражданина коррупционной направленности заместитель генерального директора по безопасности принимает одно из следующих решений:

- назначение, в установленном порядке, проверки, по изложенным сведениям;

- передача в правоохранительные органы, если содержится достоверная, не требующая дополнительной проверки, информация, содержащая признаки состава преступления;

- оставление без рассмотрения в связи с его анонимностью;

- оставление без рассмотрения в случае, если в нем содержатся сведения, по которым ранее, в установленном порядке, проводилась проверка, в ходе которой они не нашли своего объективного подтверждения, о чем уведомляется заявитель.

9.3. Проведение проверки, по полученному обращению гражданина коррупционной направленности, возлагается на службу собственной безопасности.

9.4. Проверка информации, содержащейся в обращении гражданина коррупционной направленности, проводится в течение 10 рабочих дней со дня вынесения решения о проведении проверки.

9.5. На основании служебной записки начальника службы собственной безопасности, срок проведения проверки может быть продлен заместителем генерального директора по безопасности не более чем на 10 рабочих дней. Дальнейшее продление срока проверки не допускается.

9.6. Результаты проверки оформляются службой собственной безопасности в виде заключения и направляются заместителю генерального директора по безопасности на рассмотрение в течение одного рабочего дня после его подготовки.

9.7. Заместитель генерального директора по безопасности информирует генерального директора Предприятия по факту получения информации коррупционной направленности и проведенной по нему проверки для принятия по нему решения с внесением следующих предложений:

передача обращения гражданина коррупционной направленности с материалами проверки в правоохранительные органы в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

привлечение к дисциплинарному взысканию лица, допустившего правонарушение;

окончание рассмотрения полученного обращения гражданина коррупционной направленности, если указанные в сообщении сведения не нашли своего объективного подтверждения, о чем уведомляется заявитель.

Генеральный директор Предприятия, рассматривая полученные материалы, при принятии решения вправе учесть содержащиеся в них предложения.

9.8. Учет и хранение полученных материалов, ответственность за качество рассмотрения обращения гражданина коррупционной направленности и соблюдение срока исполнения проверки полученной информации возлагается на службу собственной безопасности Предприятия.

10. ОФОРМЛЕНИЕ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАН И ЗАПРОСОВ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

10.1. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении гражданина вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

10.2. В ответе в вышестоящие организации должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

10.3. Результат рассмотрения обращения направляется в адрес заявителя, на которого заводилась регистрационная карточка, или в адрес лица, указанного в письменном обращении.

10.4. Ответы заявителям и в вышестоящие организации печатаются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

10.5. Ответы на обращения граждан и запросы по ним подписывает генеральный директор и/или его заместители в пределах

компетенции/заместитель главного инженера/директор филиала/директор ПТП.

10.6. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если гражданин настаивает на возвращении этих документов, то они должны быть возвращены гражданину по его заявлению. При этом Предприятие вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов.

10.7. Подлинники обращений граждан в вышестоящие организации возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

10.8. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

10.9. В аппарате управления:

10.9.1. При поступлении ответов специалистом Группы по работе с обращениями граждан анализируется качество и полнота решения поставленных в них вопросов.

10.9.2. Проекты ответов, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Порядком и Инструкцией по делопроизводству Предприятия, возвращаются исполнителю для доработки.

10.9.3. Проекты ответов, соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Порядком, Инструкцией по делопроизводству Предприятия, принимаются к регистрации в СЭДД «Дело».

10.9.4. Ответы на обращения граждан, поступившие по информационно-телекоммуникационным сетям, направляются специалистом Группы по работе с обращениями граждан по электронному и почтовому адресу, указанному в обращении.

10.9.5. Ответы на запросы по обращениям граждан из вышестоящих или иных организаций о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения гражданина документов и материалов, поступившие по информационно-телекоммуникационным сетям, направляются ответственным исполнителем в аппарате управления Предприятием по электронному и почтовому адресу, указанному в соответствующем запросе.

10.10. Результаты рассмотрения обращения граждан вносятся в систему СЭДД «Дело». Производятся регистрационные действия исходящего документа, согласно номенклатуре дел Группы по работе с обращениями граждан.

10.11. Рассмотрение обращений считается завершенным после списания их в «Дело».

10.12. На ответе (письме) ставится регистрационный номер и дата.

10.13. Если гражданину или в организацию требуется вернуть приложенные документы, на письме делается отметка о количестве листов приложения, такая же отметка делается и на копии письма, оставленного в деле.

10.14. Оформленный надлежащим образом ответ на обращение гражданина (на бумажном носителе) в аппарате управления Предприятия передается специалистом Группы по работе с обращениями граждан в отдел делопроизводства и документационного обеспечения для отправки адресатам посредством почтовой связи.

11. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПО РАССМОТРЕНИЮ СООБЩЕНИЙ ГРАЖДАН В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ

11.1. Координацию деятельности по взаимодействию структурных подразделений Предприятия в процессе рассмотрения сообщения осуществляет Группа по работе с обращениями граждан (далее – Координатор).

11.2. Координатор осуществляет:

1) постоянный мониторинг и выявление вновь поступивших сообщений в аккаунты Предприятия в виде личных сообщений (далее – сообщение гражданина);

2) направление сообщения гражданина в Мессенджер для оперативной реакции ПТП, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в сообщении гражданина вопросов;

3) ведение реестра сообщений граждан в электронном виде;

4) организацию дежурств работников структурных подразделений Предприятия в выходные, нерабочие и праздничные дни по утверждаемому графику, по распоряжению руководства Предприятия.

5) постоянный контроль полноты, качества и сроков предоставления информации по сообщениям граждан;

6) предоставляет заместителю генерального директора по общим вопросам Предприятия отчет по работе с обращениями, в соответствии с планом работы аппарата управления Предприятия.

11.3. Филиал Предприятия/ПТП, в компетенции которого через Мессенджер было направлено сообщение гражданина, обеспечивает его всестороннее, полное рассмотрение и представляет в адрес Координатора в группе Мессенджера (в формате вопрос-ответ) информацию по существу вопросов, изложенных в нем, не позднее дня, следующего за днем получения сообщения гражданина.

Информация по существу вопросов, изложенных в сообщении гражданина, подлежит учету Координатором в электронном виде.

11.4. Ответственность за своевременное рассмотрение и подготовку информации, предусмотренной подпунктом 11.3, несут директор Филиала Предприятия и технический директор ПТП.

11.5. Сообщение гражданина, поступившее в аккаунт ГУП СК «Ставрополькрайводоканал», не является письменным обращением гражданина предусмотренным Федеральным законом.

12. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПО РАССМОТРЕНИЮ СООБЩЕНИЙ ГРАЖДАН ПОСТУПИВШИХ ОТ ЦЕНТРА УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНОМ

12.1. Во исполнение пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 01 марта 2020 г. № Пр-354 по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления 30 января 2020 года на территории Ставропольского края создан Центр управления регионом (далее – Центр).

К задачам Центра относятся:

мониторинг обработки обращений и сообщений граждан,
формирование комплексной картины проблем региона на основании результатов мониторинга,

формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию региональных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления и организаций региона с гражданами и юридическими лицами,

выявление и анализ лучших практик и выработка рекомендаций по оптимизации процессов оказания услуг и исполнения функций,

иное содействие формированию дополнительных условий для обеспечения открытости деятельности региональных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления и организаций региона.

Создание и функционирование Центра – неотъемлемая часть цифровой трансформации региона.

12.2. При поступлении в адрес Предприятия сообщений граждан из Центра Координатор направляет сообщения в Мессенджер для оперативной реакции филиала и ПТП, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в сообщении гражданина вопросов.

12.3. Филиал/ПТП, в адрес которого через Мессенджер было направлено сообщение гражданина, обеспечивает его всестороннее, полное рассмотрение и представляет в адрес Координатора в группе Мессенджера (скриншот в формате вопрос-ответ) информацию по существу вопросов, изложенных в нем.

12.4. Координатор в течении 9 рабочих часов с момента получения обращения обязан предоставить согласованный в аппарате управления Предприятия ответ, с фотоотчетом в Центр.

12.5. Информация по существу вопросов, изложенных в сообщении гражданина, подлежит учету Координатором в электронном виде.

12.6. С целью увеличения эффективности наполнения положительным контентом социальных медиа о деятельности Предприятия, ответ на обращения предоставляется с фотоотчетом.

12.7. Ответственность за своевременное рассмотрение и подготовку информации, несет директор Филиала Предприятия и технический директор производственно-технического подразделения филиала Предприятия.

13. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПО РАССМОТРЕНИЮ СООБЩЕНИЙ ГРАЖДАН ПОСТУПИВШИХ ПО СИСТЕМЕ ОБРАБОТКИ СООБЩЕНИЙ И ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН «ОНФ. ПОМОЩЬ»

13.1. Информационная система обработки сообщений и обращений граждан «ОНФ. Помощь» служит для приёма и маршрутизации сообщений граждан на прямую линию Президента РФ по различным вопросам и проблемам, анализа сообщений граждан о проблемах.

13.2. Филиал Предприятия, в адрес которого через Мессенджер было направлено сообщение/обращение гражданина, обеспечивает его всестороннее, полное рассмотрение.

13.3. Ознакомившись с текстом проблемы, Филиал Предприятия и/или ПТП, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в сообщении/обращении гражданина вопросов связывается с ним, уточняет необходимые данные и дополнительную информацию и приступает к работе по обращению.

В сообщении/обращении всегда есть:

- 1) ФИО гражданина.
- 2) Номер телефона.
- 3) Регион.

13.4. По результатам рассмотрения филиал и/или ПТП представляет в адрес Координатора в группе Мессенджера (в формате вопрос-ответ) информацию по существу вопросов, изложенных в нем, прикрепив медиафайлы по решению.

13.5. Координатор анализирует предоставленную информацию, совместно со структурными подразделениями Предприятия по курируемым направлениям.

13.6. В случае, если ответ не соответствует запросу в обращении и/или заявитель в разговоре не подтвердил факт оказания помощи Координатор возвращает обращение на доработку.

13.7. Обращение, отработанное исполнителем должно иметь конкретное решение. Необходимо представить описание того, каким образом было решено обращение.

13.8. Решение исполнителя может быть, в том числе, консультацией. В данном случае необходимо описать в поле решения, какая консультация была дана и удовлетворен ли заявитель оказанной помощью

13.9. Исполнитель может отправить запрос на закрытие обращения, если в ходе работы с ним:

Заявитель отказался от помощи – в ходе звонка заявитель сказал, что помощь не требуется.

В обращении указан неверный номер телефона.

Не удалось связаться с заявителем – при этом было осуществлено не менее 3-х попыток связаться с заявителем в разные дни.

Обращение дублирует другое обращение – в работе находится обращение от того же гражданина, в тексте которого говорится о той же проблеме, что и в текущей карточке, необходимо указать дублирующий комментарий.

Заявитель не обращался за помощью – в ходе разговора заявитель сказал, что не обращался на прямую линию.

Обращение не может быть выполнено по объективным причинам – в данном случае причину необходимо указать. В противном случае, карточка будет возвращена в работу исполнителю.

Заявителю дан мотивированный отказ – заявитель просит услугу/помощь, на которую у него нет правовых оснований. В данном случае причину необходимо указать.

14. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПО РАССМОТРЕНИЮ СООБЩЕНИЙ ГРАЖДАН ПОСТУПИВШИХ В ПЛАТФОРМЕ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ «ГОСУСЛУГИ. РЕШАЕМ ВМЕСТЕ»

14.1. Этапы процесса обработки обращений граждан.

Процесс обработки обращений граждан в Системе состоит из следующих последовательных этапов:

- модерация;
- координация;
- исполнение;
- согласование;
- утверждение.

Действия каждого этапа выполняет пользователь, имеющий соответствующую роль – Модератор (для этапа модерации), Координатор (для этапа координации), Исполнитель (для этапа исполнения), Руководитель (для этапа согласования), Руководитель (для этапа утверждение).

Контроль за обработкой обращения гражданина на всех этапах осуществляется пользователем Системы Координатором.

Совокупное время нахождения обращения на этих этапах не должно превышать 30 календарных дней и 10 календарных дней, время ответа на обращения в ускоренном режиме. Время рассмотрения обращения гражданина может быть уменьшено для определенных категорий обращений. Настройка таких категорий обращений («быстрые задачи») осуществляется в ЛКО, но по единым правилам, определяемым для региона, в который входит ЛКО, в целом.

Максимальное время выполнения процесса модерации (при соблюдении временных границ своих операций): 5% времени рассмотрения обращения (осуществляется на федеральном уровне).

14.2. Все обращения граждан, принятые на этапе модерирования, поступают на этап координации на автоматизированное рабочее место Координатора.

Все обращения, которым на этап координации назначен исполнитель поступают в Мессенджер. Исполнителем по обращениям граждан, поступивших в системе являются директора филиалов Предприятия и ПТП.

Исполнитель обязан:

1) обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения гражданина, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

2) указать текст ответа Заявителю;

3) указать должность и ФИО отвечающего;

4) задать, при необходимости, комментарий;

5) загрузить, при необходимости, подтверждающие документы.

Максимальное время выполнения процесса исполнения (при соблюдении временных границ всех операций): 65% времени рассмотрения обращения гражданина.

14.3. Ответ направляется в Мессенджер в формате обращение гражданина/ответ. Подготовленный ответ работником Группы по работе с обращениями граждан обрабатывается и направляется на согласование. Максимальное время выполнения процесса согласования (при соблюдении всеми участниками временных границ своих операций): 15% времени рассмотрения обращения суммарно для всех согласующих обращение лиц.

14.4. Согласованный ответ переходит на этап утверждения.

До принятия решения по обращению утверждающее лицо имеет право изменить текст подготовленного ответа. При изменении текста ответа возможно приложение к ответу подтверждающих документов, в том числе содержащих электронную подпись.

Утверждающее лицо по каждому из обращений может принять одно из следующих решений:

утвердить подготовленный ответ. В этом случае после утверждения ответ будет автоматически направлен заявителю, а при утверждении обращения гражданина, перенаправляемого в неподведомственную организацию (орган исполнительной власти) – оно будет автоматически переслано в ЛКО этой неподведомственной организации (органа исполнительной власти). В последнем случае заявителю будет автоматически отправлено уведомление о перенаправлении обращения в указанную организацию (орган исполнительной власти);

отклонить подготовленный ответ. В этом, случае должна быть указана причина отклонения. После этого обращение возвращается Исполнителю обращения гражданина на этап исполнения.

Срок выполнения этапа утверждения для обращения – 10 % от общего времени обработки обращения гражданина.

14.5. Контроль процесса обработки обращений граждан осуществляется Координатором.

Координатор обязан:

для обращений граждан, находящихся на стадиях исполнения и согласования, ежедневно производить проверку наличия обращений граждан, срок нахождения которых на текущей стадии приближается к завершению (три календарных дня для стадии исполнения или один календарный день для стадии согласования/утверждения до завершения срока нахождения обращения гражданина на этой стадии). Для всех выявленных обращений граждан Координатор обязан предупредить Исполнителя, в настоящий момент работающего с обращением гражданина, о возможной просрочке времени нахождения обращения гражданина на данном этапе. Такое предупреждение носит организационный характер и производится в Мессенджере;

ежедневно производить проверку наличия обращений граждан с просроченным временем нахождения на текущей стадии. Для всех выявленных обращений граждан Координатор обязан принять все необходимые меры к ликвидации просрочки по этапу. Эти меры носят организационный характер и производятся в Мессенджере.

14.6. Для каждого обращения гражданина определяется канал получения ответа Заявителем (по тому, что указано в обращении). Оператор формирует ответ – выгружает из карточки обращения в виде pdf-файла или любым другим доступным ему способом.

14.7. Отправка ответа Заявителю осуществляется Координатором по тому каналу, который указан в обращении.

14.8. Установка признака отправки ответа в карточке обращения в АРМ осуществляется Координатором.

15. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СПРАВОЧНОЙ ИНФОРМАЦИИ О ХОДЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ

15.1. С момента регистрации обращения гражданина заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

15.2. Справки по рассмотрению обращений граждан предоставляются специалистом Группы по работе с обращениями граждан/специалистом филиала/ПТП, при личном обращении или посредством справочного телефона.

15.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения гражданина, его регистрации и направлении его на рассмотрение в структурное подразделение Предприятия;

- о должностном лице, которому поручено рассмотрение обращения гражданина;

- об отказе в рассмотрении обращения гражданина;

- о продлении срока рассмотрения обращения гражданина;
- о результатах рассмотрения обращения гражданина.

15.4. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки по рассмотрению обращений граждан принимаются с понедельник по четверг с 8.00 до 12.00 и с 12.48 до 17.00 часов, в пятницу и предпраздничный день – с 8.00 до 12.00 и с 12.48 до 16.00 часов.

15.5. При получении запроса по телефону специалист Группы по работе с обращениями граждан/специалист филиала/ПТП:

- называет наименование Предприятия, в которое позвонил гражданин;
- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;
- к назначенному сроку подготавливает ответ.

15.6. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

16. ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

16.1. Систематический анализ поступившей корреспонденции проводится специалистом Группы по работе с обращениями граждан/специалистом филиала Предприятия/ПТП с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, а также дальнейшего совершенствования этой работы.

16.2. Анализ поступающих обращений граждан проводится в соответствии с планом работы аппарата управления Предприятием на текущий год.

16.3. Отдел по организационным и общим вопросам размещает информацию о работе с обращениями/сообщениями граждан на сайте Предприятия в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

16.4. В целях улучшения качества работы с обращениями граждан, повышения эффективности деятельности в ходе работы с обращениями граждан Группой по работе с обращениями граждан на постоянной основе проводится аналитическая работа, по результатам которой выявляются и устраняются причины, порождающие жалобы граждан. Осуществляются тематические проверки по вопросам организации работы с обращениями граждан в структурных подразделениях Предприятия, его филиалах и ПТП.

16.5. Статистические данные о рассмотрении обращений граждан филиалами Предприятия направляются ежемесячно, ежеквартально и ежегодно в Группу по работе с обращениями граждан, согласно плана работы аппарата управления Предприятием.

16.6. Аналитическая справка, отражающая основные вопросы, содержащиеся в обращениях граждан, принятые меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан, а также предложения, направленные на устранение недостатков, порождающих обоснованные жалобы граждан, готовится по итогам года.

16.7. Ежегодно обеспечивается сбор, учет и анализ данных по рассмотрению обращений граждан, представленных филиалами Предприятия.

16.8. На основании представленных отчетов специалистом Группы по работе с обращениями граждан подготавливаются ежегодный статистический отчет и аналитическая справка по итогам работы с обращениями граждан Предприятия и его филиалов в установленный срок.

17. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЯ

17.1. Лица, виновные в нарушении порядка работы с обращениями граждан, несут ответственность согласно действующему законодательству.

17.2. Работники Предприятия, работающие с обращениями граждан, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением.

Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях и положениях об их структурных подразделениях.

17.3. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями граждан. Запрещается разглашение содержащейся в обращениях граждан информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращениях граждан, направление письменных обращений граждан в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

17.4. При утрате исполнителем письменного обращения гражданина назначается служебное расследование, о результатах которого информируется генеральный директор (либо лицо его замещающее).

17.5. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан другому работнику по поручению руководителя структурного подразделения.

17.6. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в Предприятии исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан работнику, ответственному за делопроизводство в структурном подразделении.

