



СТАВРОПОЛЬСКИЙ
ВОДОКАНАЛ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ ВОДОКАНАЛ»

П Р И К А З

«03» июля 2025 года

г. Ставрополь

№244-ОД

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

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», Уставом государственного унитарного предприятия Ставропольского края «Ставропольский водоканал»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок по работе с обращениями граждан в государственном унитарном предприятии Ставропольского края «Ставропольский водоканал» согласно приложению.
2. Признать утратившим силу приказ от 29.03.2023 № 103-ОД «Об утверждении Порядка по работе с обращениями граждан в государственном унитарном предприятии Ставропольского края «Ставропольский водоканал».
3. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.



УТВЕРЖДЕН

приказом ГУП СК
«Ставрополькрайводоканал»
от 03 июля 2025 года № 244-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 защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности, качества рассмотрения обращений граждан, определяет сроки, последовательность действий при рассмотрении письменных, устных обращений граждан, а также запросов от организаций по обращениям граждан в аппарате управления Предприятием, определяет процедуру взаимодействия структурных подразделений Предприятия, филиалов Предприятия и производственно-технических подразделений филиалов Предприятия, при рассмотрении обращений граждан, правила регистрации, учета и контроля исполнения, а также порядок отчетности о работе с обращениями граждан (далее соответственно – аппарат управления Предприятием, филиал, ПТП).

1.2. В целях реализации настоящего Порядка применяются следующие понятия, термины и сокращения:

предложения – рекомендации гражданина, направленные на улучшение деятельности структурных подразделений 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 или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

электронное обращение – обращение переадресованное по компетенции Предприятия из вышестоящих или иных организаций, с сопроводительными карточками (письмами), поступившее на адрес электронной почты Предприятия;

СЭДД «Дело» – система электронного делопроизводства и документооборота;

РК – регистрационная карточка документа;

Координатор – сотрудники группы по работе с обращениями граждан;

Куратор – сотрудники группы по работе с обращениями граждан.

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 граждан в Предприятии осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон №59-ФЗ), Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», другими федеральными законами Российской Федерации, законодательством Ставропольского края, нормативными 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 ГРАЖДАН 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 в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» о почтовых адресах, справочных телефонах, адресах сайтов, режиме работы), графиков личного приема граждан на официальном сайте Предприятия.

2.2. Информирование заявителей осуществляется при:

обращении заявителя по телефону – лично по телефону, письменно – АО «Почта России»;

размещении информационных материалов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Предприятия;

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

обращении граждан на сайт Предприятия в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по электронному адресу: www.skvk.ru с идентификацией и аутентификацией гражданина, подающего обращение;

обращении по АО «Почта России» в адрес аппарата управления Предприятием 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 Предприятием данная работа возлагается на Группу по работе с обращениями граждан управления по работе с персоналом (далее – Группа по работе с обращениями граждан), а в филиалах/ПТП на должностное лицо, или 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: АО «Почта России»; нарочно; переадресованные по компетенции Предприятия из вышестоящих или иных организаций, с сопроводительными карточками (письмами), в соответствии с ч. 3 ст. 8 Федерального закона №59-ФЗ; поступившие в ходе личного приема; поступившие в ходе выездного приема; телефона горячей линии (требующие письменного ответа); переадресованные посредством корпоративной электронной почты начальником отдела делопроизводства и документационного обеспечения (или лицом, его замещающим) из почтового ящика public@skvk.ru, а также обращения работников принимаются и

регистрируются специалистом Группы по работе с обращениями граждан/специалистом ПТП/филиала через персональный компьютер в СЭДД «Дело» в течение трех календарных дней с момента поступления.

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

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/операционного директора/директора по направлению деятельности, директора филиала Предприятия, технического 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 02.05.2006 № 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 карточки (письма).

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 по различным вопросам, 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. 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.

3.11. В аппарате управления Предприятием специалист Группы по работе с обращениями граждан направляет поступившие обращения на рассмотрение генеральному директору и/или его заместителю/операционному директору /директору по направлению деятельности 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».

3.12. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им на исполнение посредством СЭДД «Дело». Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет ответственный 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.

3.13. На бумажном носителе передается копия обращения гражданина заместителю/операционному директору/директору по направлению деятельности под подпись в Книге учета приема-передачи письменных обращений граждан.

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 направлению деятельности.

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

3.13.3. 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. 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. Ответ на обращение не дается, а обращение подшивается «В дело».

Передача письменного анонимного обращения в Группу по работе с обращениями граждан осуществляется делопроизводителем отдела делопроизводства и документационного обеспечения не позднее 1 (одного) рабочего дня, со дня его поступления на Предприятие, начальнику группы по работе с обращениями граждан (или лицу, его замещающему), совместно с реестром приема-передачи обращений граждан, с проставлением подписи начальника группы (или лица, его замещающего) и работника отдела делопроизводства и документационного обеспечения, осуществляющего передачу обращения.

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 календарных 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 государственный орган 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 неоднократно 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/операционный директор /директор по направлению деятельности/директор филиала/технический директор 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 и согласовывается со всеми должностными лицами, указанными в нем.

5.2. График приема размещается в 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 Предприятия 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, отметка о наличии (отсутствии) приложений, переданных гражданином в рамках личного приема, содержание обращения, информация о результатах приема, дата приема, ФИО лица, осуществляющего прием.

В обязательном порядке необходимо ознакомить гражданина (под подпись), находившегося на приеме с содержанием заполненной карточки.

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 рабочих 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, поступившим в ходе личного приема Губернатора Ставропольского края, обращениям, переадресованным 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 и/или его заместители/операционный директор Предприятия/директор по направлению деятельности, директор филиала Предприятия, технический директор ПТП.

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

6.4. Срок исполнения обращения определяется сотрудником Группы по работе с обращениями граждан 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 02.05.2006 № 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 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»;

подлежит 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 обращения, 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, что 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. Ответственный исполнитель структурного подразделения, которому по поручению генерального директора или лица его замещающего отписано обращение гражданина на основании направленного в его адрес в установленном порядке запроса обязан 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.

6.8. Результаты рассмотрения обращений (ответы) предоставляются в установленный законодательством срок ответственным исполнителем структурного подразделения, которому по поручению генерального директора или лица его замещающего отписано обращение гражданина.

6.9. За два рабочих дня до срока исполнения документа Группой по работе с обращениями граждан готовится предупредительный контроль и направляется ответственному исполнителю.

6.10. О нарушениях сроков исполнения обращений еженедельно начальником Группы по работе с обращениями граждан предоставляется информация начальнику управления по работе с персоналом для доклада на планерном совещании генеральному директору Предприятия.

6.11. Контроль за сроками рассмотрения обращений граждан в аппарате управления осуществляет Группа по работе с обращениями граждан, в филиалах - директора филиалов, технические директора ПТП или назначенные приказом работники, которые готовят ответы и согласовывают их в обязательном порядке с ответственным исполнителем аппарата управления Предприятием.

6.12. 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.

6.13. 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.

6.14. 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. РЕГИСТРАЦИЯ И РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН С ИНФОРМАЦИЕЙ КОРРУПЦИОННОЙ НАПРАВЛЕННОСТИ ПРИ ПОСТУПЛЕНИИ В АППАРАТ УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ

7.1. В случае поступления в аппарат управления Предприятием обращения гражданина с информацией о злоупотреблении служебным положением, даче или получению взятки, злоупотреблении полномочиями, коммерческом подкупе либо ином незаконном использовании физическим лицом своего должностного положения вопреки законным интересам общества и государства в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для третьих лиц, либо незаконном предоставлении такой выгоды указанному лицу другими физическими лицами, перед регистрацией с СЭДД «Дело» начальник Группы по работе с обращениями граждан или лицо его замещающее/специалист филиала/ПТП информирует об этом заместителя генерального директора по безопасности, начальника службы собственной безопасности и начальника правового управления посредством направления корпоративной электронной почтой Предприятия электронной копии обращения для формирования решения об отнесении/не отнесении информации из полученного обращения гражданина к коррупционной направленности.

7.2. Решение по отнесению/не отнесению информации, отраженной в обращении гражданина, к коррупционной направленности в течение 2 дней с момента получения обращения в адрес аппарата управления Предприятием принимается заместителем генерального директора по безопасности после рассмотрения указанного обращения и получения им посредством корпоративной электронной почты оценочных суждений службы собственной безопасности и правового управления по наличию/отсутствию коррупционной составляющей в информации, отраженной в рассматриваемом обращении.

7.3. Оценочные суждения формируются подразделениями, указанными в п. 7.2, и направляются заместителю генерального директора по безопасности в течении 1 рабочего дня с момента получения ими информации от начальника Группы по работе с обращениями граждан или лица его

замещающего/специалиста филиала/ПТП и, в дальнейшем, приобщаются к материалам обращения.

7.4. Принятое решение в отношении рассматриваемого обращения заместитель генерального директора по безопасности сообщает начальнику Группы по работе с обращениями граждан или лицу его замещающему/специалисту филиала/ПТП ответным письмом посредством корпоративной электронной почты с обращением.

7.5. В случае отнесения вышеуказанной информации к коррупционной направленности, обращение документируется и регистрируется в СЭДД «Дело» начальником Группы по работе с обращениями граждан или лицом его замещающим/специалистом филиала/ПТП на имя заместителя генерального директора по безопасности без привязки скан-образа обращения с последующей передачей под роспись в карточке РК уполномоченным работникам службы собственной безопасности Предприятия.

7.6. После регистрации обращения гражданина с информацией коррупционной направленности, заместитель генерального директора по безопасности дает указание службе собственной безопасности Предприятия о проведении в установленном порядке проверки информации, по изложенным сведениям.

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

7.8. Срок проведения проверки информации может быть продлен заместителем генерального директора по безопасности не более чем на 10 рабочих дней на основании служебной записки начальника службы собственной безопасности с обоснованием необходимости продления срока проверки. Дальнейшее продление срока проверки не допускается.

7.9. Результаты проверки оформляются службой собственной безопасности Предприятия в виде докладной записки на имя заместителя генерального директора по безопасности с приложениями – документами, подтверждающими противоправный поступок работника (работников) Предприятия или его отсутствие, которая регистрируется в СЭДД «Дело» без привязки скан-образа и передается заместителю генерального директора по безопасности лично в руки на рассмотрение в течение одного рабочего дня после ее подготовки.

7.10. После рассмотрения полученных от службы собственной безопасности материалов по проведенной проверке заместитель генерального директора по безопасности:

- 1) информирует генерального директора Предприятия о факте получения информации коррупционной направленности и проведенной по

нему службой собственной безопасности работе с предоставлением всех документальных материалов;

2) вносит предложения по рассматриваемому обращению для принятия генеральным директором следующих решений:

- в случае подтверждения полученной информации о привлечении /не привлечении к дисциплинарной ответственности работника (работников) Предприятия за совершение противоправного поступка;

- в случае не подтверждения полученной информации об окончании рассмотрения полученного обращения гражданина с информацией коррупционной направленности и подготовкой ответа заявителю.

7.11. О принятом генеральным директором Предприятия решении по обращению заместитель генерального директора по безопасности информирует управление по работе с персоналом и дает указание службе собственной безопасности, директору филиала/ПТП подготовить ответ заявителю по существу вопроса.

7.12. В случае подтверждения коррупционной информации из обращения гражданина, материалы проверки, совместно с обращением, передаются заместителем генерального директора по безопасности в группу по взаимодействию с контрольно-надзорными органами для направления в правоохранительные органы в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

7.13. Ответственность за соблюдение срока исполнения работы по полученному обращению с информацией коррупционной направленности возлагается на начальника Группы по работе с обращениями граждан или лицо его замещающее/специалист филиала/ПТП.

7.14. Учет и хранение обращения, содержащего информацию коррупционной направленности, и материалов, полученных в ходе проведенной проверки данной информации, возлагается на службу собственной безопасности Предприятия.

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

8.1. 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.

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

8.3. 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.

8.4. 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.

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

8.6. В случае, если ответ не соответствует запросу в обращении и/или заявитель в разговоре не подтвердил факт оказания помощи Координатор возвращает обращение на доработку ответственному исполнителю в тот же день.

8.7. Обращение, отработанное исполнителем должно иметь конкретное решение. Необходимо представить описание того, каким образом был решен вопрос в обращении.

8.8. 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

8.9. 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.

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

9.1. 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).

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).

9.2. 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.

9.3. 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.

9.4. 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.

9.5. Контроль процесса обработки обращений граждан осуществляется Куратором.

Куратор 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, за два дня до наступления срока предоставления ответа;

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.

9.6. 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.

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

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

10. ОФОРМЛЕНИЕ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН И ЗАПРОСЫ ВЫШЕСТОЯЩИХ ОРГАНОВ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

10.1. Текст ответа, подготовленный ответственным исполнителем, 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 на переадресованные по компетенции Предприятия обращения граждан, в соответствии с ч. 3 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», 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. Ответ на обращение направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Предприятие в письменной форме.

10.4. Ответы заявителям и в вышестоящие организации печатаются на бланках Предприятия. 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/операционный директор /директор по направлению деятельности/директор филиала/технический директор ПТП или иное уполномоченное им лицо.

10.6. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму, если гражданин заявляет на возвращении этих документов. В этом случае документы должны быть возвращены гражданину

в 30-дневный срок 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 от ответственного исполнителя проекта ответа на обращение гражданина Группой по работе с обращениями граждан осуществляется проверка соответствия его требованиям, предусмотренным настоящим Порядком и Инструкцией по делопроизводству Предприятия

10.9.2. Проекты ответов, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Порядком и Инструкцией по делопроизводству Предприятия, специалистом Группы по работе с обращениями граждан возвращаются ответственному исполнителю для доработки.

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

10.9.4. 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/или почтовому адресу, указанному в соответствующем запросе.

10.10. Результаты рассмотрения обращений граждан ответственным исполнителем 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 организации требуется вернуть приложенные документы, на обращении Группой по работе с обращениями граждан делается отметка о количестве листов приложения, такая же отметка делается и на копии обращения, оставленного в деле.

10.14. Оформленный надлежащим образом ответ на обращение гражданина (на бумажном носителе, с указанием индекса, региона, населенного пункта, улицы, номера дома и квартиры, фамилии, имени, отчества (при наличии) с приложениями (при наличии) в аппарате управления предприятия передается начальником Группы по работе с обращениями граждан в отдел делопроизводства и документационного обеспечения для

отправки адресатам посредством почтовой связи заказной корреспонденцией с обязательным оформлением реестра приема-передачи ответов на обращения, по форме, утвержденной локальным актом предприятия.

10.11. Персональную ответственность за качество и полноту решения поставленных в обращениях граждан вопросов несут заместители генерального директора/операционный директор/директор по направлению деятельности/директор филиала/технический директор ПТП, подписавшие ответ.

11. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СПРАВОЧНОЙ ИНФОРМАЦИИ О ХОДЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ

11.1. 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.

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

11.3. 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.

11.4. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки по рассмотрению обращений граждан принимаются с понедельника по четверг с 8.00 до 12.00 и с 12.48 до 17.00 часов, в пятницу с 8.00 до 12.00 и с 12.48 до 16.00 часов, в предпраздничный (сокращенный) день – на час раньше.

11.5. 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 принимает обращение гражданина и направляет его в работу в структурное подразделение Предприятия;

к назначенному сроку подготавливает ответ.

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

12. ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

12.1. Систематический анализ поступивших обращений граждан 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.

12.2. Анализ поступающих обращений граждан ежемесячно, ежеквартально, ежегодно проводится в соответствии с планом работы аппарата управления Предприятием на текущий год.

12.3. Группа по работе с обращениями граждан ежегодно обеспечивает направление информации о работе с обращениями граждан для размещения на официальном сайте Предприятия в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

12.4. 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, осуществляются тематические проверки по вопросам организации работы с обращениями граждан в структурных подразделениях Предприятия, его филиалах и ПТП.

12.5. Статистические данные о рассмотрении обращений граждан филиалами Предприятия, ответственным специалистом филиала, направляются ежемесячно, ежеквартально и ежегодно в Группу по работе с обращениями граждан.

12.6. Аналитическая справка, отражающая основные вопросы, содержащиеся в обращениях граждан, принятые меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан готовится начальником Группы по работе с обращениям граждан по итогам года до 15 января года, следующего за отчетным..

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

12.8. 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.

13. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЯ, ДОПУЩЕННЫЕ В РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

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

13.2. 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.

13.3 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.

13.4. Заместитель генерального директора/операционный директор/директор по направлению деятельности, директор филиала Предприятия, технический директор ПТП несут персональную ответственность за организацию работы с обращениями граждан, обеспечение соблюдения установленных сроков и порядка рассмотрения, а также за принятие мер по устранению выявленных нарушений.

13.5. В аппарате управления Предприятием ответственность за своевременную регистрацию, обработку и направление ответов на обращения граждан несут сотрудники группы по работе с обращениями граждан.

13.6. В филиалах/ПТП Предприятия за своевременную регистрацию и предоставление ответов на обращения граждан несут сотрудники, назначенные приказами филиалов/ПТП.

13.7. Сотрудники структурных подразделений Предприятия, занимающиеся рассмотрением обращений граждан несут ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений, соблюдение установленных процедур и сроков.

13.8. При утрате исполнителем письменного обращения гражданина применяется дисциплинарное взыскание в соответствии с трудовым законодательством, к работнику утратившему обращение гражданина.

13.9. Руководитель структурного подразделения при временном отсутствии ответственного исполнителя (отпуск, командировка, временная нетрудоспособность) обязан передать все имеющиеся на исполнении письменные обращения граждан другому работнику, назначенному руководителем структурного подразделения.

13.10. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в Предприятии ответственный исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан работнику, назначенному руководителем структурного подразделения.

