

**Муниципальное казенное предприятие г. Новосибирска
«Горэлектротранспорт»**

ПРИКАЗ

г. Новосибирск

От «26» 11 2018 г.

№ 1086

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений в муниципальном казённом предприятии г. Новосибирска «Горэлектротранспорт»

В целях организации порядка приема, учета и обработки обращений граждан и юридических лиц, направляемых в Муниципальное казённое предприятие г. Новосибирска «Горэлектротранспорт» (МКП «ГЭТ»),

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений в МКП «ГЭТ».
2. Секретарю руководителя ознакомить с настоящим приказом должностных лиц по списку.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на секретаря руководителя.

Директор



К.С. Прокин

**Положение о порядке рассмотрения обращений,
поступающих в Муниципальное казенное предприятие г. Новосибирска
"Горэлектротранспорт".**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Положение обязательно для исполнения всеми работниками Муниципального казенного предприятия г. Новосибирска «Горэлектротранспорт» (далее – «Предприятие»).
- 1.2. При рассмотрении обращений, связанных с деятельностью Предприятия, необходимо иметь в виду, что:
 - 1.2.1. В качестве Заявителей могут выступать граждане России, иностранные граждане, лица без гражданства, российские и иностранные юридические лица.
 - 1.2.2. От имени Заявителей могут выступать их представители (по доверенности, удостоверенной в порядке ст. 185.1 Гражданского кодекса Российской Федерации),
 - 1.2.3. От имени физических лиц могут выступать также общественное объединение граждан, их ассоциация (союз) или орган местного самоуправления.
 - 1.2.4. От имени юридических лиц выступают их исполнительные органы (руководитель юридического лица).
 - 1.2.5. Заявители имеют право обращаться в Предприятие лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.
 - 1.2.6. Заявители реализуют право на обращение в Предприятие свободно и добровольно, но осуществление Заявителями права на обращение не должно нарушать прав и свобод других лиц.
- 1.3. Рассмотрение обращений Заявителей осуществляется бесплатно.
- 1.4. В качестве обращений Заявителей могут выступать:
 - 1.4.1. направленное в Предприятие в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение Заявителя в Предприятие.
 - 1.4.2. Предложение-рекомендация Заявителя по совершенствованию деятельности Предприятия.
 - 1.4.3. Заявление-просьба Заявителя о содействии в реализации его прав и свобод, связанных с деятельностью Предприятия, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в ее работе, либо критика деятельности отдельных работников.
 - 1.4.4. Жалоба-обращение Заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, связанных с деятельностью Предприятия.
- 1.5. Каждое поступившее обращение, относящееся к деятельности Предприятия или его работников, подлежит обязательному рассмотрению.
 - 1.5.1. При получении обращения Заявителя, содержащего нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Предприятия, его работников, а также членов их семьи, Предприятие вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить такому Заявителю о недопустимости подобных высказываний. Также Предприятие вправе перенаправить данное обращение в правоохранительные органы для решения вопроса о привлечении Заявителя к юридической ответственности.
 - 1.5.2. В случае если в обращении Заявителя содержится требование или предложение, по существу которого ранее был направлен обоснованный отказ в удовлетворении и

- при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Предприятия вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. Заявитель уведомляется о данном решении в письменном виде.
- 1.5.3. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую или иную охраняемую федеральным законом тайну, Заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.
 - 1.5.4. При получении обращения, по существу являющегося досудебной претензией, направляемой Заявителем в соответствии с ч. 5 ст. 4 Арбитражно-процессуального кодекса Российской Федерации, абз. 7 ст. 132 Гражданско-процессуального кодекса Российской Федерации, ч. 3 ст. 4 Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации, Предприятие, исходя из своего процессуального интереса в предполагаемом судебном разбирательстве, вправе оставить такое сообщение без ответа.
 - 1.5.5. При получении обращения, по существу являющегося офертой, направляемой Заявителем в соответствии со ст. 435 Гражданского кодекса Российской Федерации, либо иным коммерческим предложением, Предприятие, по соображениям делового характера, вправе оставить такое сообщение без ответа.
 - 1.6. Предприятие не осуществляет публично значимые функции.
 - 1.7. При рассмотрении обращения Предприятием Заявитель имеет право:
 - 1.7.1. Представлять дополнительные документы и материалы, в том числе в электронной форме.
 - 1.7.2. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в другую организацию, государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
 - 1.7.3. В соответствии с законодательством Российской Федерации в судебном порядке обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) работников Предприятия.
 - 1.7.4. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.
 - 1.8. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, касающихся частной жизни Заявителя, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в другую организацию, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

- 2.1. Работа с обращениями Заявителей осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также внутренними документами Предприятия, изданными во исполнение этих актов.
- 2.2. Предприятие рассматривает индивидуальные и коллективные обращения Заявителей.
- 2.3. Обращения Заявителей поступают в Предприятие в письменной форме по почтовой связи, по каналам электронной почты и факсимильной связи, а также в устной форме на приеме у директора Предприятия.
- 2.4. Письменные обращения Заявителей принимаются секретарем руководителя Предприятия.

- 2.5. Все обращения Заявителей фиксируются в соответствующем журнале с указанием даты, времени поступления обращения, сведений о Заявителе, краткого содержания обращения.
- 2.6. О принятых обращениях Заявителей секретарь докладывает руководителю Предприятия.
- 2.7. Директор Предприятия накладывает резолюцию и направляет обращение для рассмотрения в подразделения, в ведении которых находятся поставленные вопросы (исполняющее подразделение).
- 2.8. В резолюции директора Предприятия, содержащей поручения по письменному обращению Заявителя, при необходимости, указываются срок исполнения поручения, распоряжение о докладе по результатам его рассмотрения.
- 2.9. Не допускается направлять обращения Заявителей для их рассмотрения и (или) ответа тем работникам Предприятия, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.
- 2.10. Директор Предприятия и работник исполняющего подразделения Предприятия:
 - 1) в случае необходимости приглашает Заявителя для личной беседы;
 - 2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других Предприятиях, государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
 - 3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов Заявителя;
 - 4) уведомляет Заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другую организацию, другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
- 2.11. Решения по письменным обращениям Заявителей, поступившим в Предприятие, должны быть приняты в срок до 45 рабочих дней с даты поступления.
- 2.12. В случае, когда для рассмотрения обращений Заявителей необходимо проведение специальной проверки, изучение дополнительных материалов и принятие других мер, срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен директором Предприятия, но не более чем на 45 рабочих дней.
- 2.13. Подлежащее удовлетворению обращение Заявителя удовлетворяется немедленно или в возможно короткие сроки.
- 2.14. О результатах рассмотрения обращения Заявителя исполняющее подразделение готовит проект ответа для представления на подпись директору Предприятия.
- 2.15. Директор Предприятия подписывает ответы на обращения.
- 2.16. Ответы на обращения Заявителей, подписанные директором Предприятия, отправляют через секретаря, где им присваивают соответствующие регистрационные номера. Визовые экземпляры этих писем передают в подразделение Предприятия, в котором находится подлинник обращения Заявителя.
- 2.17. Контроль за своевременным и объективным рассмотрением письменных обращений Заявителей, поступивших на исполнение в подразделения Предприятия, осуществляют руководители этих подразделений.
- 2.18. Письменные обращения Заявителей и документы, связанные с их рассмотрением, подразделения Предприятия формируют в дело и передаются на хранение секретарю руководителя Предприятия.
- 2.19. Копии документов, связанных с рассмотрением письменных обращений Заявителей (поручений руководства Предприятия по обращениям и информации об их исполнении, сопроводительных писем, ответов о рассмотрении писем и др.), хранятся в архиве у секретаря руководителя Предприятия вместе с визовым экземпляром ответа на обращение.

- 2.20. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, решение административного органа возвращается Заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения либо решения административного органа.
- 2.21. Секретарь руководителя Предприятия проводит работу по обобщению полученных обращений, подготавливает соответствующую информацию для директора Предприятия, а также предложения по улучшению работы с обращениями Заявителей.

3. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

- 3.1. Поступившее письменное обращение анализируется по следующим аспектам:
- личность Заявителя (фамилия, имя, отчество, адрес, паспортные данные, ИНН);
 - действительно ли Предприятие является надлежащим адресатом для обращения;
 - соблюден ли срок предъявления обращения;
 - содержание обращения;
 - мотивы обращений Заявителя;
 - законность и обоснованность обращения;
 - характер недостатка (существенный, несущественный) деятельности Предприятия;
 - явные причины появления недостатка деятельности Предприятия;
 - скрытые причины недостатка, необходимость проведение экспертизы;
 - возможные законные меры реагирования на обращение (удовлетворить обращение немедленно, отказать в удовлетворении и т.д.);
 - требуется ли привлечение иных лиц (физических, юридических, органов власти и т.п.), для рассмотрения обращения;
 - устанавливается работник или руководитель, принимающий решение об удовлетворении или об отказе в удовлетворении обращения Заявителя;
 - выбор формы удовлетворения обращения Заявителя с учетом интересов и возможностей Предприятия.
- 3.2. О результатах рассмотрения обращения Заявителя исполняющее подразделение готовит проект ответа для представления на подпись директору Предприятия.
- 3.3. Ответ на обращение подписывает директор Предприятия.
- 3.4. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия (наименование) и почтовый адрес Заявителя, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.
- 3.5. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается, и оно подлежит направлению в архив.
- 3.6. Если фамилия и почтовый адрес Заявителя поддаются прочтению или известны из других источников, ему направляется сообщение о нечитаемости его обращения.
- 3.7. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в орган внутренних дел в соответствии с его компетенцией.
- 3.8. Ответ на обращение, поступившее по почте, направляется исполняющим подразделением Предприятия через почтовую организацию по адресу, указанному в обращении или по обратному адресу. По согласованию с Заявителем ответ может быть получен им другим образом.
- 3.9. Ответ на обращение, поступившее по электронной почте, направляется исполняющим подразделением Предприятия по адресу, указанному в обращении или по обратному адресу. По согласованию с Заявителем ответ может быть получен им другим образом.

- 3.10. Конструктивные предложения Заявителя принимаются к сведению для дальнейшего совершенствования работы Предприятия.
- 3.11. Первичные материалы и копия ответа передаются для хранения секретарю руководителя Предприятия. Срок хранения составляет 2 года со дня поступления обращения в Предприятие.

4. ОБРАЩЕНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ, ПОСТУПИВШИЕ ИЗ ДРУГИХ ОРГАНИЗАЦИЙ И ОРГАНОВ

- 4.1. Письменные обращения Заявителей, поступившие в адрес Предприятия через другие Предприятия, в том числе по защите прав Заявителей, фиксируются и рассматриваются в общем порядке. При этом дополнительно выясняется роль Предприятия-корреспондента.
- 4.2. Письменные обращения Заявителей, поступившие в Предприятие из органов власти и управления, фиксируются и рассматриваются в общем порядке. Копия ответа Заявителю также направляется в Предприятие или государственный орган, направивший обращение в Предприятие.

5. РАССМОТРЕНИЕ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

- 5.1. Директор Предприятия ведет личный прием, о времени которого Заявителей информирует секретарь руководителя Предприятия.
- 5.2. Прием Заявителей и рассмотрение их устных обращений осуществляются директором Предприятия по предварительной записи.
- 5.3. В случае если поставленные Заявителем во время приема вопросы не входят в компетенцию Предприятия, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие организации.
- 5.4. Если во время приема Заявителя решение поставленных ими вопросов невозможно, от него принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение в установленном порядке.
- 5.5. На письменных обращениях, переданных Заявителями во время приема, проставляется отметка: "Принято на личном приеме".

6. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ПРЕДПРИЯТИЯ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

- 6.1. В соответствии с резолюцией директора Предприятия обращения Заявителей принимаются, анализируются и рассматриваются всеми подразделениями Предприятия.
- 6.2. В случае обращения работника или руководителя исполняющего подразделения к другому работнику и/или в другое подразделение по вопросу рассмотрения обращения Заявителя, ему должно быть оказано всемерное содействие в рассмотрении такого обращения.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

- 7.1. Нарушениями трудовой дисциплины являются:
 - нефиксация обращения Заявителя;
 - непринятие законных мер по удовлетворению обращений Заявителя;
 - несоблюдение требований настоящего Положения.

- 7.2. Каждый работник Предприятия несет ответственность за качество и своевременность выполнения требований настоящего Положения в части своих обязанностей.
- 7.3. Степень ответственности работников может быть конкретизирована в должностных инструкциях.
- 7.4. Работники несут персональную ответственность за соответствие законодательству Российской Федерации оформляемых ими документов и операций с обращениями Заявителей.
- 7.5. За неправомерный отказ в предоставлении Заявителю информации, предоставление которой предусмотрено федеральными законами, несвоевременное ее предоставление либо предоставление заведомо недостоверной информации работники Предприятия несут ответственность в соответствии со ст. 5.39 Кодекса об административных правонарушениях Российской Федерации.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 8.1. Настоящее Положение вступает в силу со дня его утверждения директором Предприятия и действует до его отмены или утверждения нового Положения.