

ГОСУДАРСТВЕННОЕ УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
«СТАВРОПОЛЬКРАЙВОДОКАНАЛ»

П Р И К А З

«16» марта 2021 года

г. Ставрополь

№125-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 утратившими силу приказы от 24.04.2019 № 185-ОД «Об утверждении Порядка по работе с обращениями граждан в государственном унитарном предприятии Ставропольского края «Ставрополькрайводоканал», от 22.01.2020 № 25-ОД «О внесении изменения в Порядок по работе с обращениями граждан в государственном унитарном предприятии Ставропольского края «Ставрополькрайводоканал», утвержденный приказом ГУП СК «Ставрополькрайводоканал» от 24.04.2019 № 185-ОД» и распоряжение от 21.06.2021 № 109 «О рассмотрении в социальных сетях сообщений граждан, касающихся деятельности ГУП СК «Ставрополькрайводоканал».
3. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.



УТВЕРЖДЕН

приказом ГУП СК
«Ставрополькрайводоканал»
от 16 марта 2021 года № 125-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, и филиалах Предприятия, правила регистрации, учета и контроля за их исполнением, а также порядок отчетности о работе с обращениями граждан (далее соответственно – аппарат управления, филиал).

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 Предприятия;

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

мессенджер «WhatsApp» – бесплатная система мгновенного обмена текстовыми сообщениями для мобильных и иных платформ с поддержкой голосовой и видеосвязи (далее – Мессенджер), используемая Предприятием в целях оперативного взаимодействия;

социальная сеть «Instagram» – 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 – Социальная сеть);

сообщение – комментарий в Социальной сети.

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», 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 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, электронной почтой, факсимильной связью;

размещении информационных материалов в сети Интернет на официальном сайте Предприятия.

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 WhatsApp: +7 962 409-36-92;

обращении личными сообщениями в официальных аккаунтах предприятия в Инстаграм https://www.instagram.com/gup_skvk/ и Фейсбук <https://www.facebook.com/gupskvk/>;

обращении по электронной почте public@skvk.ru;

обращении по почте в адрес аппарата управления, адрес для обращений: 355003, г.Ставрополь, ул.Ломоносова, 25.

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 В СЭД

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

3.2. Все поступающие на Предприятие письменные обращения граждан принимаются и регистрируются специалистом Группы по работе с обращениями граждан/специалистом ПТП/филиала через персональный компьютер в системе автоматизации делопроизводства и документооборота «EOS for SharePoint» (далее – система СЭД) в срок не более трех дней.

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

3.4. В карточке регистрации обращения указываются:

входящий регистрационный номер (регистрационный номер состоит из порядкового номера в пределах календарного года, буквенного значения через дефис: «ПП» – почта Предприятия, «ЛП» – личный прием, «ЭП» – электронная почта, «ВП» – выездной прием, 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 (заголовки);

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 руководителя структурного подразделения (ответственного за рассмотрение обращения).

3.5. Обращения граждан, переадресованные по компетенции Предприятия из вышестоящих или иных организаций, с сопроводительными карточками (письмами) регистрируются так же, как обращения, адресованные непосредственно Предприятию. Кроме того, специалист Группы по работе с обращениями граждан/специалист филиала, 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.

3.7. При вводе данных о заявителе в СЭД 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.

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 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, а впоследствии подлинник по почтовой связи из этого же органа).

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 производственно-техническое подразделение, 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 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 документов и материалов со сроком исполнения предшествующим дате получения, специалист группы по работе с обращениями граждан и взаимодействию с государственными органами отправляет запрос исполнителю вышестоящей или иной организации для корректировки срока исполнения.

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, 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/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. При необходимости авторам направляются сообщения о порядке работы Предприятия, а обращения списываются «В дело» как исполненные.

5. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПО ПРИЕМУ ГРАЖДАН

5.1. График приема составляется сроком на один год, согласовывается со всеми должностными лицами, записанными 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, 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 из вышестоящих или иных организаций, отметка о контроле проставляется соответствующая сроку, указанному 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 дней. Решение о снятии с контроля обращений принимает руководитель.

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 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 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 Южном федеральном округе, Губернатора Ставропольского края. Срок рассмотрения таких обращений устанавливается в 15 дней. При согласовании с вышестоящими органами власти, срок рассмотрения обращений может быть продлен.

6.6. В течение 7 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 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 15-дневный срок, как правило, с выездом на место.

6.9. В течение 15 дней рассматриваются письменные обращения, содержащие просьбу гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц (обращения со статусом «жалоба»).

6.10. Должностное лицо на основании направленного в его адрес в установленном порядке запроса обязано в течение 15 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.

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

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

6.13. О нарушениях сроков исполнения обращений еженедельно докладывается на планерном совещании.

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

6.15. 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.

6.16. 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.

6.17. 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, 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. В случае если в Интернет-обращении заявителем указан адрес электронной почты, по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения или об отказе в рассмотрении (с обоснованием причин отказа), после чего обращение распечатывается, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

7.4. 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 ответственным исполнителем структурного подразделения Предприятия по указанному электронному адресу и по почтовому адресу, указанному в обращениях.

8. ОФОРМЛЕНИЕ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАН

8.1. 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.

8.2. 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.

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

8.4. 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.

8.5. Ответы на обращения граждан подписывает генеральный директор и/или его заместители в пределах компетенции/директор филиала/директор ПТП.

8.6. 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.

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

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

8.9. В аппарате управления:

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

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

8.9.3. Проекты ответов, соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Порядком, Инструкцией по делопроизводству Предприятия, передаются на подпись руководству Предприятия специалистом Группы по работе с обращениями граждан.

8.9.4. Ответы на обращения граждан, поступившие по информационно-телекоммуникационным сетям, направляются специалистом группы по работе с

обращениями граждан и взаимодействию с государственными органами по электронному и почтовому адресу, указанному в обращении.

8.10. Результаты рассмотрения вносятся в систему СЭД. Производятся регистрационные действия исходящего документа.

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

8.12. На ответе (письме) ставится регистрационный номер и дата отправки.

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

8.14. Оформленный надлежащим образом ответ на письменное обращение (на бумажном носителе) в аппарате управления передается специалистом Группы по работе с обращениями граждан в отдел делопроизводства для отправки адресатам по средствам почтовой связи.

9. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПО РАССМОТРЕНИЮ СООБЩЕНИЙ ГРАЖДАН В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ

9.1. Координацию деятельности по взаимодействию структурных подразделений Предприятия в процессе рассмотрения обращения осуществляет группа по работе с обращениями граждан (далее – Координатор).

9.2. Координатор осуществляет:

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

2) направление сообщения гражданина в Мессенджер для оперативной реакции производственно-технического подразделения Предприятия, 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.

9.3. Филиал Предприятия, 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, не позднее дня, следующего за днем получения сообщения гражданина.

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

9.4. Координатор:

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

2) предоставляет заместителю генерального директора по общим вопросам Предприятия отчет с реестром сообщений граждан и принятых мерах, в соответствии с планом работы аппарата управления Предприятия.

9.5. Ответственность за своевременное рассмотрение и подготовку информации, предусмотренной подпунктом 8.3, несут директор Филиала Предприятия и технический директор производственно-технического подразделения филиала Предприятия.

9.6. Сообщение гражданина, поступившее в аккаунт ГУП СК «Ставрополькрайводоканал», не является письменным обращением гражданина предусмотренным Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

10.1. 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.

10.2. При поступлении в адрес Предприятия сообщений граждан из Центра Координатор направляет сообщения в Мессенджер для оперативной реакции Филиала Предприятия и производственно-технического подразделения Предприятия, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в сообщении гражданина вопросов.

10.3. Филиал Предприятия, 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.

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

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

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

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

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

11.1. 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.

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

11.3. Ознакомившись с текстом проблемы, Филиал Предприятия и/или производственно-техническое подразделение Предприятия, 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.

11.4. По результатам рассмотрения Филиал Предприятия и/или производственно-техническое подразделение Предприятия представляет в адрес Координатора в группе Мессенджера (в формате вопрос-ответ) информацию по существу вопросов, изложенных в нем, прикрепив медиафайлы по решению.

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

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

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

11.8. 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

11.9. 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.

12. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СПРАВОЧНОЙ ИНФОРМАЦИИ О ХОДЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ

12.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения 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.

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

12.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения, его регистрации и направлении его на рассмотрение в структурное подразделение Предприятия;
- о должностном лице, которому поручено рассмотрение обращения;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

12.4. 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 13.00 до 17.00 часов, в пятницу и предпраздничный день – с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.00 часов.

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

- 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.

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

13. ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

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

13.2. Анализ поступающих обращений проводится:
по периодам времени, темам, социальным группам и т.д.;
результативности их рассмотрения.

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

13.4. 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 и его филиалах.

13.5. Статистические данные о рассмотрении обращений граждан филиалами Предприятия направляются ежемесячно, ежеквартально и ежегодно в срок до 05 числа месяца, следующего за отчетным в Группу по работе с обращениями граждан.

13.6. 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.

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

13.8. 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.

14. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЯ

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

14.2. 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.

14.3. 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.

14.4. При утрате исполнителем письменного обращения гражданина назначается служебное расследование, о результатах которого информируется генеральный директор.

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

14.6. 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.

