

«Утверждаю»

Генеральный директор

ООО «Жемчужина-Сервис»

Кузнецов Д.Г.



## **Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в ООО «Жемчужина-Сервис»»**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

1.1. Настоящий порядок рассмотрения заявлений (обращений) граждан в ООО «Жемчужина-Сервис» устанавливает основные требования к организации рассмотрения обращений граждан и правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в ООО «Жемчужина-Сервис».

1.2. В ООО «Жемчужина-Сервис» рассматриваются обращения граждан (далее - обращения) по вопросам, связанным с деятельностью предприятия по предоставлению жилищно-коммунальных услуг населению на территории жилого комплекса «Жемчужина».

1.3. Рассмотрение обращений производится генеральным директором, техническим директором, финансовым директором, заместителем генерального директора по организационно-правовым вопросам, руководителями структурных подразделений ООО «Жемчужина-Сервис».

1.4. Все работники ООО «Жемчужина-Сервис», работающие с обращениями граждан, несут ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением.

1.5. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его работнику. При переходе на другую работу, увольнении исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения секретарю ООО «Жемчужина-Сервис».

### **2. ПРИЕМ И ПЕРВИЧНАЯ ОБРАБОТКА ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН.**

2.1. Все присланные по почте письменные обращения (в том числе и телеграммы) и документы, связанные с их рассмотрением поступают секретарю ООО «Жемчужина-Сервис».

2.2. При приеме и первичной обработке документов секретарь ООО «Жемчужина-Сервис»:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки.
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкальвается конверт.
- ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту не вскрытыми.

2.3. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится секретарем ООО «Жемчужина-Сервис». Не принимаются обращения, не содержащие фамилии и подписи обратившегося гражданина и адреса для ответа. По просьбе обратившегося гражданина, на втором экземпляре обращения указывается входящий номер и номер телефона секретаря. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

2.4. Обращения и ответы о результатах рассмотрения обращений, поступившие по факсу, принимаются и учитываются в журнале секретарем ООО «Жемчужина-Сервис».

### **3 РЕГИСТРАЦИЯ ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ.**

3.1 Поступившие секретарю ООО «Жемчужина-Сервис» обращения регистрируются в журнале учета обращений, поступивших в ООО «Жемчужина-Сервис», в правом нижнем углу первой страницы письма проставляется регистрационный номер и дата поступления. В случае, если место, предназначенное для отметки занято текстом письма, отметка делается в ином месте, обеспечивающем ее прочтение.

3.3. При регистрации:

- письму присваивается регистрационный номер:

- указывается фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов.

- отмечается тип доставки обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично и т.п.) Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило (Министерство ЖКХ, Администрация Одинцовского района и т.д.), проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма. На поручениях о рассмотрении, которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется отметка «Контроль». В случае, если в поручении указан срок рассмотрения обращения, проставляется отметка «Контроль. Срок \_\_\_\_\_».

- обращение проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом.

- в случае, если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа.

### **4 НАПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ НА РАССМОТРЕНИЕ:**

4.1. После регистрации обращения секретарь ООО «Жемчужина-Сервис» передает его генеральному директору.

4.2. Генеральный директор знакомится с обращением и на первом листе обращение оформляет поручение.

4.3. Поручение должно содержать: фамилия и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

### **5. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ.**

5.1. Поступившие в структурное подразделение ООО «Жемчужина-Сервис» (далее-подразделение) письменные обращения граждан рассматриваются в срок до одного месяца со дня их регистрации секретарем ООО «Жемчужина-Сервис», а письма, не требующие дополнительного изучения и проверки, - в срок до пятнадцати дней.

В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены соответствующими должностными лицами с разрешения генерального директора не более чем на один месяц с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

Продление сроков производится по служебной записке ответственного исполнителя генеральным директором. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю.

5.2. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (а для контрольных поручений и в федеральные органы) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители, не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

5.3. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.

5.4. На письма, не являющиеся заявлениями, жалобами или ходатайствами, не содержащими конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.) ответы, как правило, не даются.

5.5. В случае, если обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

## **6. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТВЕТА.**

6.1. Ответы на обращения граждан подписывает генеральный директор ООО «Жемчужина-Сервис».

6.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к устранению их.

6.3. В ответе в органы местной власти или в федеральные органы должно быть указано то, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения, и в какой форме. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

6.4. Ответы заявителям и в органы власти печатаются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

6.5. Подлинники обращений граждан в органы власти возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

6.6. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются секретарю ООО «Жемчужина-Сервис», который проверяет правильность оформления ответа и делается отметка «в Дело», с указанием краткого содержания ответа. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Порядком, возвращаются исполнителю для доработки.

6.7. Контроль за правильностью списания письма в дело осуществляет секретарь ООО «Жемчужина-Сервис».

6.8. После регистрации ответа в Журнале исходящей корреспонденции ответ направляется по почте секретарем ООО «Жемчужина-Сервис». Отправление ответов без регистрации не допускается.

6.9. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

Разработал: юрист Койло М.Р.

