

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«Жилищное эксплуатационное учреждение»**



**УТВЕРЖДЕНО**

Приказом директора МБУ «ЖЭУ»

№ 26/0.9 от « 12.04 » 2016г.

С.А. Кремешков

**РЕГЛАМЕНТ**

**РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ, ПОСТУПАЮЩИХ  
В МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «ЖИЛИЩНОЕ  
ЭКСПЛУАТАЦИОННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ» (МБУ «ЖЭУ»)**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Регламент рассмотрения обращений граждан и организаций, поступающих в муниципальное бюджетное учреждение «Жилищное эксплуатационное учреждение» (МБУ «ЖЭУ») (далее – Регламент) разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан», Уставом МБУ «ЖЭУ» и устанавливает основные требования к организации рассмотрения обращений граждан и организаций в МБУ «ЖЭУ» и регламентирует документооборот по рассмотрению обращений.

1.2. В МБУ «ЖЭУ» рассматриваются обращения граждан и организаций (далее – обращения) по вопросам, находящимся в компетенции управляющих организаций в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами Московской области и Уставом МБУ «ЖЭУ».

1.3. Рассмотрение обращений производится сотрудником МБУ «ЖЭУ», которому по поручению директора МБУ «ЖЭУ» обращение передано на исполнение (далее – исполнителем). С целью обеспечения объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращения директор МБУ «ЖЭУ» поручает рассмотрение обращения нескольким исполнителям.

1.4. Исполнители несут ответственность за сохранность находящихся у них документов и обращений. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные обратившегося могут использоваться только в служебных целях. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

1.5. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения в письменной форме временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в МБУ «ЖЭУ», исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения секретарю-делопроизводителю.

1.6. Настоящий регламент не распространяет свое действия на порядок и сроки рассмотрения обращений, поступивших через портал «Добродел» (Единая книга жалоб и предложений Московской области).

**2. Направление, содержание и регистрация обращений**

2.1. Обращения в МБУ «ЖЭУ» могут поступать в письменной форме или в форме электронного документа в виде:

- предложения;
- заявления;
- жалобы;
- устного обращения гражданина.

2.2. Все полученные обращения в письменной форме, в форме электронного документа и документы, связанные с их рассмотрением, поступают секретарю-делопроизводителю и подлежат обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления.

2.3. Требования к письменному обращению:

В обращении в обязательном порядке указывается:

- фамилия, имя, отчество;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- суть предложения, заявления или жалобы;
- личная подпись и дата.

2.4. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать:

- фамилию, имя, отчество заявителя;
- суть предложения, заявления или жалобы;
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

2.5. Для ускорения и упрощения взаимодействия заявитель может указать свой контактный телефон.

2.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов к обращению прилагаются документы и материалы, либо их копии.

2.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБУ «ЖЭУ», направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением лица, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.8. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

### **3. Порядок и сроки рассмотрения обращений.**

3.1. Сроки рассмотрения письменного обращения:

- письменное обращение, поступившее в МБУ «ЖЭУ» в соответствии с компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения;

- в исключительных случаях директор МБУ «ЖЭУ» вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.2. При рассмотрении обращения исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, а в случае необходимости - с участием лица, направившего обращение и/или с выездом на место;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет лицо, направившее обращение, о направлении его обращения на

рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.3. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять 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.

3.4. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия лица, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается лицу, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.6. В случае, если в письменном обращении лица 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, директор МБУ «ЖЭУ» по представлению исполнителя (исполнителей) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в МБУ «ЖЭУ». О данном решении уведомляется лицо, направившее обращение.

#### **4. Требования к оформлению ответа**

4.1. Ответы на обращения подписывает директор МБУ «ЖЭУ», а в его отсутствие - лицо, назначенное в установленном законом порядке.

4.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответы на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

4.3. В ответе в вышестоящие организации должно быть четко указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

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

4.5. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа дается в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

4.7. 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).

#### **5. Организация личного приема граждан**

5.1. Личный прием граждан осуществляет директор МБУ «ЖЭУ» и главный инженер МБУ «ЖЭУ»:

- прием директора МБУ «ЖЭУ» - каждый понедельник с 15.00 до 17.00;
- прием главного инженера МБУ «ЖЭУ» - каждая среда с 15.00 до 17.00.

5.2. Прием граждан осуществляется по адресу г. Мытищи, ул. Станционная, д.3, корп.3. по предварительной записи.

5.3. Запись на прием осуществляется секретарем-делопроизводителем. Список граждан на очередной личный прием формируется с расчетом, чтобы количество записавшихся на прием не превышало 10 человек.

5.4. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего личность.

Право на внеочередной прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют:

- ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;
- инвалиды I и II групп и (или) их законные представители.

5.5. На каждого гражданина, обратившегося на прием, заполняется карточка личного приема, в которой указывается дата приема, фамилия, имя, отчество, адрес места жительства. Во время записи устанавливается кратность обращения гражданина в МБУ «ЖЭУ». При повторных обращениях гражданина секретарь-делопроизводитель делает подборку всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям, касающихся заявителя. Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему личный прием.

5.6. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на прием может быть приглашен компетентный специалист МБУ «ЖЭУ».

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

5.8. Необходимость в записи на повторный прием определяется секретарем-делопроизводителем, исходя из содержания ответа с предыдущего приема.

5.9. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно, либо в письменной форме. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 ответ по существу поставленных в обращении вопросов. По просьбе заявителя, оставившего свое обращение в письменной форме, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям.

5.10. По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

5.11. На личном приеме могут не рассматриваться:

- обращения тех же лиц (группы лиц) и по тем же основаниям, которые были рассмотрены ранее, и в новых обращениях отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений;
- обращения, передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном законом порядке;
- обращения, содержащие вопросы, по которым имеются вступившие в законную силу судебные решения;
- обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

5.12. После завершения личного приема руководителями и согласно их поручениям секретарь-делопроизводитель оформляет рассылку документов с приема исполнителям.