**Порядок**

**по организации приема граждан**

**в Государственном унитарном дорожном предприятии № 3**

**I. Общие положения**

1. Настоящий Порядок по организации приема граждан, обеспечению своевременного и в полном объеме рассмотрения их устных и письменных обращений с уведомлением граждан о принятии решений в установленный законодательством Российской Федерации срок в ГУДП № 3 (далее -Порядок) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в ГУДП № 3 (далее -Предприятие) и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан.

**Требования к порядку информирования заявителя**

Информация о месте нахождения и графике работы Предприятия:

1. Место нахождения Предприятия:

ЧР, Грозненский р-он, п. Примыкание.

График (режим) работы Предприятия:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 9.00 до 18.00.

1. Самостоятельная передача гражданами письменных обращений в Предприятие осуществляется по адресу:
2. ЧР, Грозненский р-он, п. Примыкание.

График приема письменных обращений граждан в Предприятие:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до18.00.

1. Письменное обращение с доставкой по почте направляется по почтовому адресу Предприятия:

366005, ЧР, Грозненский р-он, п. Примыкание.

1. Обращения в Предприятие в форме электронного сообщения направляются на официальный сайт Предприятия.
2. Обращения в форме электронного документа направляются по адресу электронной почты Предприятия:gudp-3@mail.ru
3. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах Предприятия, почтовых адресах и адресах электронной почты для направления обращений граждан размещены на официальном сайте Предпряития :http://www.gudp3.ru

**Порядок получения информации заявителями**

1. Информация о Порядке размещается на официальном сайте Предприятия в сети Интернет.
2. Основными требованиями к информированию граждан о Порядке являются достоверность предоставляемой информации, четкость в изложении информации, полнота информирования.
3. Информирование граждан о Порядке обеспечивается непосредственно на личном приеме, а также по телефону.
4. При общении с гражданами (по телефону или лично) ответственные работники должны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Устное информирование о Порядке должно проводиться с использованием официально­-делового стиля речи.
5. По телефону заявителям предоставляется следующая информация: контактные телефоны должностных лиц;

график приема граждан директором;

почтовый, электронный адреса для направления письменных обращений в Предприятие;

о регистрации и ходе рассмотрения обращения гражданина, в том числе о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения, о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, о продлении срока рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;

порядок обжалования действий (бездействия) и решений должностных лиц Предприятия, осуществляемых и принимаемых в ходе приема граждан.

1. Места получения информации о Порядке оборудуются информационными стендами, на которых размещается следующая информация:

-графики личного приема граждан;

-фамилия, имя, отчество и должность лица, осуществляющего прием.

**II. Стандарт организации и проведения приема граждан.**

**Результат организации и проведения приема граждан**

15.Результатом организации и проведения приема граждан являются:

-ответ в устной, письменной форме или в форме электронного документа на все поставленные в обращении вопросы;

-уведомление в письменной форме о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

-принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов гражданина;

-оставление обращения без ответа по существу поставленных вопросов в случаях, установленных пунктами 33-35 Порядка.

**Сроки рассмотрения обращений граждан**

16.Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня их регистрации.

17.Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Предприятия, в срок до семи дней со дня их регистрации в Предприятии подлежат переадресации в соответствующий орган или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

18.В исключительных случаях, а также в случаях направления Предприятием в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, руководитель Предприятия вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения не более чем на тридцать дней с уведомлением об этом гражданина и указанием причин продления.

19.В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, решение которых находится в компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения должна быть направлена в течение семи дней со дня его регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

20.Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

21.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 гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

22.Обращения депутатов представительных органов всех уровней, связанные с обращениями граждан, рассматриваются государственными органами, должностными лицами безотлагательно.

В случае необходимости проведения в связи с обращением депутата дополнительной проверки или дополнительного изучения каких-либо вопросов должностные лица обязаны сообщить об этом депутату в трехдневный срок со дня получения обращения депутата.

23.Запросы уполномоченного по правам человека Чеченской Республики рассматриваются государственными органами, должностными лицами в срок не позднее 15 дней со дня его получения, если в самом запросе не установлен иной срок.

24.Обращения граждан, опубликованные в средствах массовой информации, в том числе в теле- и радиопередачах, рассматриваются в двухнедельный срок после сообщения. О результатах рассмотрения сообщения должностное лицо Предприятия сообщает в соответствующие средства массовой информации не позднее одного месяца с момента опубликования.

**Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с организацией приема граждан и рассмотрения обращений граждан**

25.Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с:

-Федеральным законом от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

-Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. №4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан";

-Федеральным законом от 25 декабря 2008 г. №273-Ф3 "О противодействии коррупции";

-Федеральным законом от 27 июля 2010 г. №210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

26.Основанием для организации и проведения приема граждан является обращение гражданина, направленное в Предприятие:

-в письменном виде по почте;

-электронной почтой;

-на официальный сайт Предприятия в форме электронного документа или электронного сообщения;

-лично в Предприятие.

27.Граждане могут направлять в Предприятие как индивидуальные, так и коллективные письменные обращения.

28.В обращении гражданин указывает либо наименование Предприятия, в который направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

29.Обращение гражданина, поступившее в Предприятие в форме электронного документа должно соответствовать требованиям, установленным пунктом 28 Порядка, за исключением личной подписи гражданина, и подлежит рассмотрению в соответствии с установленным Порядком. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

30.Гражданин при устном обращении в ходе личного приема предъявляет документ, удостоверяющий его личность, сообщает фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), место жительства, суть обращения, почтовый адрес, по которому ему должен быть направлен ответ.

31. Предприятие не вправе требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с организацией и проведением приема граждан.

**Исчерпывающий перечень оснований для отказа**

**в приеме документов**

32.Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

**Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в рассмотрении обращений**

33.В рассмотрении обращений отказывается в случаях, если:

-в письменном обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

-в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией (в том числе, если в письменном обращении не указаны:

-фамилия гражданина, направившего обращение, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ);

-текст письменного обращения не поддается прочтению, 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 гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

-при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

-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;

-в обращении обжалуется судебное решение (в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения);

-в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему Предприятием многократно (три и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководителем Предприятия может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что данное обращение и более ранние обращения направлялись в Предприятие или одному и тому же должностному лицу Предприятия с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение.

Если гражданином устранены причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается Предприятием в соответствии с Порядком.

34.В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

35.Основаниями для отказа в рассмотрении обращения гражданина в форме электронного сообщения, помимо оснований, указанных в пункте Порядка, являются:

-указание гражданином недействительных сведений о себе и/или адреса для ответа;

-некорректность содержания электронного сообщения;

-невозможность рассмотрения обращения без получения необходимых документов и личной подписи автора (в отношении обращения, для которого установлен специальный порядок рассмотрения).

36.Основания для приостановления рассмотрения обращения граждан отсутствуют.

**Требования к помещениям, к месту ожидания,**

**приема заявлений граждан**

37.В Предприятии предусмотреть оборудование парковочных мест, доступных мест общественного пользования (туалетов).

38.Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится прием, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

39.Для ожидания приема гражданами, заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками), которые обеспечиваются писчей бумагой, канцелярскими принадлежностями.

40.Помещение, в котором осуществляется прием граждан, обеспечивается телефонной связью, копировальной техникой.

**Показатели доступности и качества рассмотрения**

**обращения граждан**

41.Гражданин на стадии рассмотрения его письменного обращения Предприятием имеет право:

-представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

-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;

-получать на свое обращение письменный ответ по существу поставленных в нем вопросов, за исключением случаев, указанных в Порядке;

-получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

-обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностного лица в связи с рассмотрением обращения в административном и/или судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

-обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

42.Должностное лицо Предприятия обеспечивает:

-объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменных обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

-получение необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

-принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

43.Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам Предприятия при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Предприятие с критикой его деятельности в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

44.Показателями качества рассмотрения обращения граждан: достоверность предоставляемой гражданам информации о ходе рассмотрения их обращений;

-полнота информирования граждан о ходе рассмотрения их обращений;

-наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

-удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращения граждан;

-оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого обращения;

-соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан; количество жалоб на решения, действия (бездействие) должностных лиц Предприятия услуг;

-полнота и актуальность информации о порядке предоставления государственной услуги.

1. **Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур по обращению граждан, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

**Перечень административных процедур**

45.Состав административных процедур по обращению граждан включает:

-прием письменных обращений граждан и обращений граждан, поступивших в электронной форме;

-регистрацию письменных обращений граждан и обращений граждан, поступивших в электронной форме;

-рассмотрение письменных обращений граждан и обращений граждан, поступивших в электронной форме;

-подготовку и направление ответов на письменные обращения граждан и обращения граждан, поступившие в электронной форме;

-оформление дел по обращениям граждан; личный прием граждан;

аналитическая работа Предприятия по обращениям граждан.

**Прием письменных обращений граждан и обращений граждан, поступивших в электронной форме**

46.Основанием для начала регистрации обращения является поступление письменного обращения гражданина в Предприятие или обращения гражданина, поступившее в электронной форме.

47.Первичная обработка обращений, поступающих по почте, осуществляется ответственным за прием корреспонденции и включает в себя: проверку правильности адресования корреспонденции, вскрытие конвертов, а также проверку наличия указанных автором вложений и приложений. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения граждан, сохраняются вместе с обращениями. Конверты с пометкой "лично руководителю", не вскрывая, передаются руководителю.

48.Обращения, прошедшие первичную обработку, передаются ответственному лицу за организацию работы с обращениями граждан, для регистрации.

49.Обращения граждан в форме электронного сообщения, направленного путем заполнения специальной формы на официальном сайте Предприятия, а также направленные по адресу электронной почты Предприятия поступают к ответственному лицу за организацию работы с обращениями граждан и переводятся в бумажную форму (распечатываются). Далее работа с такими обращениями ведется в соответствии с настоящим Порядком.

**Регистрация письменных обращений граждан и обращений граждан, поступивших в электронной форме**

50.Регистрация письменных обращений граждан производится ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан в системе электронного делопроизводства в течение трех дней с даты их поступления.

51.Делопроизводство по письменным обращениям граждан ведется отдельно от общего делопроизводства.

52.Должностное лицо ответственное за организацию работы с обращениями граждан, проверяет обращение на повторность, удостоверяется, что обращение содержит все необходимые требования для его принятия к рассмотрению.

На обращениях граждан проставляется штамп, в котором указываются входящий номер и дата регистрации.

53.Прошедшие регистрацию обращения передаются для доклада руководителю Предприятия для рассмотрения по существу.

 54.Обращения граждан, поступившие на рассмотрение в Предприятие из Администрации Главы и Правительства Чеченской Республики, депутатов представительных органов всех уровней, уполномоченного по правам человека Чеченской Республики (если после рассмотрения обращения указанным органам требуется дать ответ) ответственным за организацию работы с обращениями граждан, ставятся на особый контроль.

55.В случае, если для исполнения поручения необходимы проведение выездной проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие иных мер, срок исполнения поручения может быть продлен руководителем предприятия, но не более чем на тридцать дней.

56.Для целей, указанных в пункте 64 Порядка ответственннный за исполнение поручения, не позднее трех дней до истечения срока исполнения поручения представляет на имя Директора служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения письменного обращения.

57.О продлении срока письменно уведомляется гражданин и орган, переславший обращение гражданина, если после разрешения обращения ему требуется дать ответ. Копии служебной записки с резолюцией о продлении срока рассмотрения обращения, уведомления гражданину и при необходимости органу, переславшему обращение гражданина, направляются исполнителем ответственному за организацию работы с обращениями граждан, для изменения срока исполнения поручения.

58.В процессе рассмотрения обращения гражданина по существу исполнитель в случае необходимости вправе:

-запросить дополнительную информацию в государственных органах, органах местного самоуправления;

-пригласить на личную беседу гражданина или запросить по телефону у него дополнительную информацию. В случае отказа гражданина представить дополнительно требуемую информацию ему дается ответ по результатам рассмотрения имеющихся в наличии материалов. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного рассмотрения вопросов, поставленных в обращении;

-рассмотреть обращение с выездом на место.

Решение о рассмотрении обращений граждан с выездом на место принимает директор предприятия.

59.В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который Предприятие многократно (три и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что данное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Предприятие, лицо ответственное за рассмотрение письменного обращения, представляет на имя Директора служебную записку о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу. При получении согласия руководителя Предприятия уведомление гражданину о прекращении с ним переписки направляется за подписью лица ответственного за рассмотрение письменных обращений граждан.

В случае если гражданин не согласен с решением о прекращении переписки, но не приводит новых доводов, то обращение остается без рассмотрения, о чем уведомляется гражданин. Обращение списывается в дело.

Обращения граждан считаются рассмотренными, если дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, относящихся к компетенции Предприятия.

**Подготовка и направление ответов на письменные обращения граждан и обращения граждан, поступившие в электронной форме**

60.По обращениям, принятым к рассмотрению по существу, окончательный ответ готовится Предприятием и подписывается Директором.

61.За подписью Директора готовятся также ответы на обращения граждан, содержащие жалобу на действия (бездействие) работников Предприятия.

62.Ответ вышестоящему государственному органу, взявшему рассмотрение обращения гражданина на контроль, готовится за подписью Директора.

63.Отправка ответов осуществляется в течение двух рабочих дней с момента регистрации исходящего документа.

64.Ответы на обращения граждан, поступившие в электронной форме по электронной почте или на официальный сайт Предприятия в сети Интернет, которые должны быть направлены в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, печатаются на официальном бланке, сканируются ответственным исполнителем и отправляются адресату.

**Особенности выполнения административных процедур по обращениям, связанным с фактами коррупции в Предприятии**

65.Обращения, содержащие сведения о проявлениях коррупции в Предприятии рассматриваются в соответствии с Порядком.

66.Обращения, содержащие сведения о проявлениях коррупции в Предприятии, докладываются руководителю Предприятия.

67.Анализ обращений, содержащих сведения о проявлениях коррупции в Предприятии, а также принятых по ним решений Директор Предприятия.

**Оформление дела по обращениям граждан**

68.На обращение, поступившее впервые, формируется соответствующее номенклатурное дело (производство), в которое подшиваются все документы и материалы, относящиеся к рассмотрению данного обращения (обращение - оригинал или копия, приложение, поступившие вместе с обращением, поручения или запросы, полученная информация, копии ответов заявителю, направленные Предприятием, а также ответ гражданину на официальном бланке, если ответ был направлен в форме электронного документа по адресу электронной почты,указанному в обращении).

69.После отправки ответа заявителю обращение списывается "в дело".

Все последующие обращения одного и того же автора, подшиваются в первоначально заведенное производство в хронологическом порядке.

70.Законченные производства по обращениям граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел. Дела хранятся в Предприятии, в течение пяти лет с момента его последнего обращения.

**Аналитическая работа Предприятия**

**по обращениям граждан**

71.В целях подготовки отчетности о работе с обращениями граждан в Предприятии уполномоченные должностные лица осуществляют учет обращений граждан, а также анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан.

**IV.Формы контроля**

72.Текущий контроль за рассмотрением письменных обращений граждан осуществляется директором Предприятия.

73.Поручение о рассмотрении обращения гражданина, в том числе, по которому был продлен срок исполнения, снимается с контроля ответственным за организацию работы с обращениями граждан, после направления ответа гражданину и представления должностным лицом, ответственным за исполнение поручения, копии ответа гражданину на его обращение, а также копии ответа государственному органу или должностному лицу, взявшим обращение на контроль.

Должностным лицом Предприятия ответственного за организацию работы с обращениями граждан вносится отметка в журнал учета обращений граждан о снятии поручения с контроля.

74.В случае если письменное обращение гражданина принято в ходе личного приема руководителя, поручение о рассмотрении обращения гражданина снимается с контроля в соответствии с пунктом 98 Порядка.

75.Сведения о ходе рассмотрения своего обращения гражданин может получить по телефону у должностного лица Предпрития, ответственного за рассмотрение поручения.

76.За систематическое, грубое нарушение настоящего Порядка и иных нормативных правовых актов в сфере приема и рассмотрения обращений граждан работники Предприятия привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

77.Граждане, их объединения и организации вправе получать информацию о порядке по организации приема граждан, а также направлять замечания и предложения по улучшению качества и доступности проведения приема и рассмотрения обращений.

**V.Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия)органа, а также их должностных лиц**

78.Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц Предприятия в досудебном порядке.

79.Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях (бездействии) должностных лиц Предприятия, нарушении данного Порядка, некорректном поведении или нарушении служебной этики в Предприятии по телефонам, почтовым адресам, адресам электронной почты, размещенным на официальном сайте Предприятия.

80.Заявители имеют право обратиться с жалобой лично (устно) или направить письменное предложение, заявление или жалобу (далее - письменное обращение).

81.Порядок подачи и рассмотрения устного личного обращения граждан осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

82.При обращении в письменной форме, заявитель в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

83.Дополнительно в письменном обращении могут быть указаны:

-наименование должности, фамилия, имя и отчество специалиста

(должностного лица), решение, действия (бездействие) которого обжалуются (при наличии информации);

-суть (обстоятельства) обжалуемого действия (бездействия), основания, по которым заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

-иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

84. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

85. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения должностных лиц Предприятия, руководитель предпрития:

-признает правомерными действия (бездействие) и решения должностных лиц Предприятия;

-признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

86. Заявители вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) должностными лицами Предприятия,

в судебном порядке в соответствии с подведомственностью дел, установленной процессуальным законодательством Российской Федерации.

 87. По итогам рассмотрения жалобы гражданину направляется ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, в том числе, с указанием мер дисциплинарного воздействия, принятых в отношении должностных лиц, допустивших нарушения данного Порядка (в случае, если они были приняты).