

«Утверждаю»
Генеральный директор
АО «Управление жилищного хозяйства»
Кочевалин С.В.
13.01.2023г

**ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН УПРАВЛЯЮЩЕЙ
ОРГАНИЗАЦИЕЙ АО «УПРАВЛЕНИЕ ЖИЛИЩНОГО ХОЗЯЙСТВА»,
ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ УПРАВЛЕНИЕ МНОГОКВАРТИРНЫМИ ЖИЛЫМИ
ДОМАМИ**

I. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения устных и письменных обращений граждан **УПРАВЛЯЮЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ АО «УПРАВЛЕНИЕ ЖИЛИЩНОГО ХОЗЯЙСТВА»**, осуществляющей управление многоквартирными жилыми домами (далее - УО), организации приема граждан, обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов заявителям (далее - Порядок) определяет сроки, последовательность и взаимодействие УО с физическими и юридическими лицами, органами местного самоуправления при рассмотрении устных и письменных обращений граждан и выдаче ответов.

1.2. Функции УО по обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям (далее - работа по обращениям граждан) осуществляются в соответствии с **Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Жилищным кодексом РФ, ФЗ № 152-ФЗ «О персональных данных» от 26.01.2007.**

1.3. УО исполняет работу по обращениям граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства.

1.4. Результатом исполнения работы по обращениям граждан является: письменный ответ УО на обращение гражданина; устный ответ на устное обращение гражданина; сообщение гражданину о недопустимости злоупотребления правом; сообщение гражданину о том, что текст письма не поддается прочтению; уведомление гражданина о прекращении переписки в связи с тем, что ему многократно давались ответы по существу обращения; сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу обращения в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих охраняемую законом тайну.

II. Требования к порядку исполнения работы по рассмотрению обращений граждан

2.1. Порядок получения информации об исполнении работы по рассмотрению обращений граждан.

2.1.1. Для получения информации о порядке исполнения работы по обращениям граждан физические лица могут обратиться лично в УО, либо по телефону, либо в письменном виде (почтой или электронной почтой).

2.1.2. Основными требованиями к информированию граждан о порядке исполнения работы по обращению граждан являются достоверность предоставляемой информации, четкость в изложении информации, полнота информирования.

2.1.3. Информирование граждан о порядке исполнения работы по обращению граждан осуществляется в виде индивидуального и (или) публичного информирования, в устной и (или) письменной формах.

2.1.4. Индивидуальное устное информирование о порядке исполнения работы по обращению граждан обеспечивается сотрудниками УО лично либо по телефону.

2.1.5. В любое время с момента приема документов заявитель имеет право на получение сведений о стадии прохождения его обращения.

2.1.6. При информировании заявителей по телефону сотрудники УО предоставляют сведения по следующим вопросам:

- о входящих номерах, под которыми зарегистрированы в системе делопроизводства заявления и прилагающиеся к ним материалы;

- о требованиях к заверению документов;

- о необходимости представления дополнительных документов и сведений.

Информирование по иным вопросам осуществляется лишь на основании письменного обращения.

Сотрудники УО при общении с гражданами (по телефону или лично) должны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Устное информирование о ходе исполнения работы по обращениям граждан должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

Во время разговора с заявителем слова необходимо произносить четко, избегать "параллельных разговоров" и не прерывать общение по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

Сотрудники УО, осуществляющие устное информирование о порядке исполнения работы по обращениям граждан, не вправе осуществлять информирование граждан, выходящее за рамки стандартных процедур и условий исполнения работы по обращениям граждан и прямо или косвенно влияющее на решения граждан.

Сотрудник УО, осуществляющий индивидуальное устное информирование о порядке исполнения работы по обращениям граждан, должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленный вопрос, в том числе с привлечением других сотрудников УО; может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией о порядке исполнения работы по обращениям граждан в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования о порядке исполнения работы.

2.1.7. Индивидуальное письменное информирование о порядке исполнения работы при обращении граждан в УО осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой.

2.1.8. Публичное информирование граждан о порядке исполнения работы по обращениям граждан осуществляется посредством размещения информации в печатных изданиях, на радио, телевидении, а также на официальных сайтах и информационных стендах УО.

На стендах размещается следующая обязательная информация: режим работы УО; графики личного приема граждан сотрудниками УО; номера кабинетов, где осуществляется прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан; фамилии, имена, отчества сотрудников УО, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан; адрес официального сайта УО; номера телефонов, факсов, адреса электронной почты УО.

2.2. Организация личного приема граждан осуществляется в соответствии с графиком.

2.3. Требования к удобству мест выполнения работ по обращениям граждан.

Для ожидания приема гражданам отводятся места, оборудованные достаточным количеством стульев, столами (стойками) для возможности оформления документов.

Помещение для осуществления личного приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными правилами и нормами, с соблюдением необходимых мер безопасности.

2.4. Граждане могут направлять в УО как индивидуальные, так и коллективные письменные обращения.

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в настоящем Порядке используются следующие основные термины:

обращение гражданина - направленное в Управляющую организацию письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина; заявки в АДС и ЕДДС МО.

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности УО, развитию общественных отношений;

заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его прав или сообщение о недостатках в работе УО, сотрудников, критика их деятельности;

жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Письменные обращения граждан могут содержать жалобы на действия (бездействие) сотрудников УО в ходе исполнения функций в установленной сфере деятельности, в том числе в ходе исполнения работы по обращениям граждан, установленной настоящим Порядком.

2.5. Требования к письменному обращению гражданина, необходимые для исполнения работы по обращениям граждан.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке:

- указывает наименование УО, в адрес которой направляется письменное обращение, фамилию, имя, отчество ее руководителя;

- упоминает свои фамилию, имя, отчество;

- указывает почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;

- излагает суть обращения;

- проставляет личную подпись и дату.

При необходимости, в подтверждение своих доводов, гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Регистрации и учету подлежат все поступившие (почтовым отправлением, электронной почтой) обращения граждан, направленные в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Обращения граждан, поступившие по электронной почте без авторизации пользователя с использованием ЕСИА (единая система идентификации и аутентификации) должны содержать сведения/реквизиты правоустанавливающих документов, либо скан-копии правоустанавливающих документов.

Обращения граждан о предоставлении документов, содержащих сведения о персональных данных гражданина РФ, в соответствии с ФЗ № 152-ФЗ «О персональных данных» от 26.01.2007 должны содержать сведения/реквизиты паспорта гражданина РФ, либо его скан-копию.

Обращения граждан о предоставлении документов, содержащих сведения о праве собственности на помещения в соответствии со ст.162 Жилищного кодекса РФ, должны содержать сведения/реквизиты выписки из ЕГРН, либо его скан-копию.

Обращения граждан, поступившие по почте, электронной почте, на официальный сайт УО, подлежат рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

2.6. Сроки исполнения работы по обращениям граждан.

Обращения граждан должны рассматриваться в течение 30 дней со дня их регистрации в УО.

В случае, если для исполнения поручения необходимо провести выездную проверку, запросить дополнительные материалы или принять иные меры, срок исполнения поручения может быть продлен, но не более чем на 30 дней с одновременным информированием заявителя и указанием причин продления.

2.7. Гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы в связи с рассмотрением обращения, обращаться с просьбой об их истребовании;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие охраняемую законом тайну;

- получать на свое обращение письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- получать уведомление о переадресации обращения в иные организации, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов.

- обжаловать принятое по обращению решение, а также действия (бездействие) сотрудников в связи с рассмотрением обращения в административном (или) судебном порядке;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.8. Сотрудники Управляющей организации обеспечивают:

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

- получение необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других организациях, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан, в случае установления обоснованности доводов авторов обращений;

- подготовку и направление гражданам письменных ответов по существу поставленных в обращениях вопросов.

2.9. При рассмотрении обращений граждан не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в органы местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.10. Основания для отказа в рассмотрении письменных обращений.

В случае отсутствия в письменном обращении фамилии гражданина, направившего обращение (почтовым отправлением, электронной почтой), и его почтового адреса ответ на обращение не дается.

В случае отсутствия в обращении, поступившем на электронную почту, сведений в соответствии с п.2.5 настоящего Положения, гражданину сообщается о необходимости предоставления дополнительной информации.

Письменные обращения граждан, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника УО, а также членов его семьи, остаются без ответа по существу поставленных в них вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит рассмотрению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.11. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

III. Административные процедуры

3.1. Административные процедуры по работе с письменными обращениями граждан осуществляются в следующем порядке:

- регистрация письменных обращений граждан;
- рассмотрение письменных обращений граждан;
- подготовка ответов на письменные обращения граждан.

3.1.1. Регистрация письменных обращений граждан, поступивших в УО, производится сотрудником, ответственным за ведение делопроизводства, в течение одного дня.

На обращениях граждан проставляются входящий номер и дата регистрации.

Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения граждан, сохраняются вместе с обращениями.

Сотрудник УО, ответственный за ведение делопроизводства, заполняет реквизиты в журнале регистрации, проверяет реквизиты письма (обращения гражданина), наличие указанных автором вложений и приложений.

Регистрационный номер и дата регистрации обращения указываются в регистрационном штампе, который проставляется на лицевой стороне первого листа на свободном от текста месте либо на оборотной стороне первого листа в левом нижнем углу.

Обращение гражданина вместе с приложенными к нему материалами в день регистрации сотрудником УО, ответственным за ведение делопроизводства, направляется руководителю УО.

После предварительного ознакомления письменные обращения согласно соответствующему поручению направляются для дальнейшего рассмотрения и подготовки ответа.

3.1.2. Рассмотрение письменных обращений граждан.

Сотрудник УО, ответственный за исполнение поручения, в срок до 2 дней с момента получения обращения гражданина в отделе, ответственном за ведение делопроизводства:

- изучает обращение гражданина и материалы к обращению гражданина;

- в случае, если обращение гражданина содержит рекомендации или предложения по совершенствованию деятельности УО, рассматривает (с учетом всех обстоятельств) возможность их принятия в работу;

- в случае, если в обращении гражданина содержится сообщение о нарушениях в сфере деятельности жилищно-коммунального хозяйства, недостатках в деятельности УО и его сотрудников, либо критика их деятельности, принимает решение о необходимости проверки обоснованности доводов, содержащихся в обращении;

- в случае, если в обращении гражданина содержится жалоба на действия (бездействие) сотрудников УО, повлекшие нарушение прав, свобод и законных интересов гражданина, принимает организационное решение о рассмотрении обращения гражданина для принятия мер по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

Запрещается направлять обращения на рассмотрение сотруднику УО, решение или действия (бездействие) которого обжалуются.

3.1.3. Подготовка ответов на письменные обращения граждан.

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, руководитель УО или уполномоченное им лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении гражданин, направивший обращение, уведомляется.

В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

При подготовке ответов на письменные обращения граждан сотрудник УО, ответственный за исполнение поручения, выполняет его в соответствии с резолюцией руководителя.

Сотрудник УО, ответственный за исполнение поручения, изучает обращение гражданина и материалы к нему в целях установления обоснованности доводов автора обращения и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов и при необходимости подготавливает:

- служебную записку (запрос) в целях получения необходимой информации в иной организации (учреждении и т.п.);

- письмо (запрос) в иную организацию (учреждение и т.п.) в целях получения в установленный срок дополнительной информации по существу вопросов, изложенных в обращении гражданина;

- письмо (запрос) в иную организацию (учреждение и т.п.) в целях получения в установленный срок объяснений руководителя в связи с обращением гражданина;
- предложения о проведении УО выездной проверки в связи с обращением гражданина.

В случаях, если для исполнения поручения необходимы выездная проверка, истребование дополнительных материалов либо принятие иных мер, срок исполнения поручения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

В случае принятия решения о продлении срока исполнения поручения в адрес гражданина направляется уведомление с указанием (при необходимости) срока подготовки ответа на его обращение.

Сотрудник УО, ответственный за исполнение поручения, подготавливает проект ответа гражданину, согласовывает его в установленном порядке и направляет на подпись руководителю УО. Отражение ФИО исполнителя в письменном ответе не обязательно.

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

Ответ гражданину за подписью руководителя УО (с материалами к обращению гражданина) направляется в отдел, ответственный за ведение делопроизводства, для присвоения исходящего регистрационного номера и отправки гражданину и (или) в другие органы, по поручению которых рассматривалось обращение гражданина.

3.2. Административные процедуры в части проведения личного приема граждан в УО при исполнении работы по их обращениям осуществляются в следующем порядке.

Руководитель и уполномоченные им лица ведут прием граждан в соответствии с графиком приема.

Личный прием граждан производится с учетом числа записавшихся на прием, с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием, как правило, не превышало 30 минут, и составляет до 15 - 20 минут на одного гражданина.

Учет граждан, принятых на личном приеме, осуществляется в журналах установленной формы (приложение N 1 к настоящему Порядку). При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе о принятии мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

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 журнале регистрации и карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с установленным Порядком. Письменное

обращение гражданина оформляется на бланке установленной формы (приложение N 2 к настоящему Порядку).

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию УО, гражданину разъясняется, в какой орган ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в журнале регистрации.

IV. Контроль за совершением действий при исполнении работы по обращениям граждан

4.1. Руководитель УО обеспечивает контроль и несет персональную ответственность за их рассмотрение.

4.2. В случае, если обращение гражданина рассмотрено УО, сотрудник, ответственный за ведение делопроизводства, получает из отдела, ответственного за исполнение поручения, оригинал обращения гражданина вместе с приложенными к нему материалами, проект ответа.

Сотрудник отдела, ответственного за ведение делопроизводства, проверяет полноту представленных материалов, передает ответ на подпись руководителю УО и после подписания осуществляет его регистрацию.

Ответ на обращение может быть направлен по каналам электронной почты по указанному автором обращения адресу.

Сотрудник УО, ответственный за ведение делопроизводства, формирует дело по обращению гражданина. В дело сначала подшивается визовый экземпляр зарегистрированного ответа на обращение гражданина, затем все материалы, отражающие процесс рассмотрения обращения гражданина в хронологической последовательности.

V. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, принятых в ходе работы по обращениям граждан

Граждане могут обжаловать действия (бездействие) сотрудников УО в части ненадлежащего исполнения ими работы по обращениям граждан, предусмотренной настоящим Порядком, в том числе в связи с непринятием мер по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан, в административном и (или) судебном порядке.

Приложение N 1
к Типовому порядку рассмотрения
обращений граждан управляющими
организациями, осуществляющими
управление многоквартирными жилыми домами

(форма)

ЖУРНАЛ записи на прием по личным вопросам

к _____

(Ф.И.О. принимающего руководителя управляющей организации)

Начат: " __ " _____ 200_ г.

Закончен: " __ " _____ 200_ г.

Количество записей: _____

N п/п	Ф.И.О. гражданина	Домашний адрес, контактный телефон гражданина	Краткое содержание обращения	Результаты приема (регистрационный номер обращения)
Дата приема				

**Приложение N 2
к Типовому порядку рассмотрения
обращений граждан управляющими
организациями, осуществляющими
управление многоквартирными жилыми домами**

(форма)
Генеральному директору
Акционерного общества
"Управление жилищного хозяйства"
С.В.Кочевалину

От (Ф.И.О.) _____

Адрес: _____

Эл. Поч. _____

Тел.(дом.) _____

Тел.(сот.) _____

квартира (собствен./ муниципальная)

*Выписка ЕГРН/свидетельство № _____

Дата выдачи _____

Паспорт серия, номер _____

Заявление

дата

Ф.И.О.

подпись**

* ч. 3.1 ст. 45 ЖК РФ, **02.05. 2006 года N 59-ФЗ