

ПРИЛОЖЕНИЕ

к приказу Министерства
автомобильных дорог
Чеченской Республики

от «21» 03 2016г. № _____

**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 Червленском государственном унитарном дорожно-эксплуатационном предприятии**

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 Червленском ГУДЭП Чеченской Республики (далее - Порядок) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в Червленском ГУДЭП Чеченской Республики (далее - ГУДЭП) 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 Червленского ГУДЭП

2. Место нахождения ГУДЭП:
ЧР, Шелковской район, ст. Червленая, ул. Калинина, 2.
График (режим) работы ГУДЭП :
понедельник, вторник, среда, четверг, пятница – с 8.00 до 17.00.
3. Самостоятельная передача гражданами письменных обращений в Червленском ГУДЭП осуществляется по адресу:
ЧР, Шелковской район ст. Червленая ул. Калинина, 2.
График приема письменных обращений граждан в ГУДЭП:
понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 17.00.
4. Письменное обращение с доставкой по почте направляется по почтовому адресу ГУДЭП:
366110 ЧР, Шелковской район ст. Червленая ул. Калинина, 2.
5. Обращения в ГУДЭП в форме электронного сообщения направляются на официальный сайт ГУДЭП.
6. Обращения в форме электронного документа направляются по адресу электронной почты ГУДЭП: chervlen2011@mail.ru
7. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах ГУДЭП, почтовых адресах и адресах электронной почты для направления обращений граждан размещены на официальном сайте ГУДЭП: chguder.ru

Порядок получения информации заявителями

8. Информация о Порядке размещается на официальном сайте ГУДЭП в сети Интернет.
9. Основными требованиями к информированию граждан о Порядке являются достоверность предоставляемой информации, четкость в изложении информации, полнота информирования.
10. Информирование граждан о Порядке обеспечивается работниками ГУДЭП непосредственно на личном приеме, а также по телефону.
11. При общении с гражданами (по телефону или лично) работники ГУДЭП 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.

12. По телефону заявителям предоставляется следующая информация: контактные телефоны должностных лиц;
график приема граждан ГУДЭП, директором, главным инженером;
почтовый, электронный адрес, факс для направления письменных обращений в ГУДЭП;
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 ГУДЭП, осуществляемых и принимаемых в ходе приема граждан.

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

-графики личного приема граждан уполномоченными должностными лицами; номера кабинетов, где осуществляется прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

-фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан; адрес официального сайта ГУДЭП; номера телефонов справочной службы, факсов, адреса электронной почты ГУДЭП.

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

14. 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

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

16. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции ГУДЭП, в срок до семи дней со дня их регистрации в ГУДЭП 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.

17. В исключительных случаях, а также в случаях направления ГУДЭП или структурными подразделениями 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 (заместитель руководителя) структурного подразделения вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения не более чем на тридцать дней с уведомлением об этом гражданина и указанием причин продления.

18. 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.

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

20. 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.

21. 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.

22. 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.

23. Обращения граждан, опубликованные в средствах массовой информации, в том числе в теле- и радиопередачах, рассматриваются в двухнедельный срок после сообщения. О результатах рассмотрения сообщения должностные лица ГУДЭП сообщают 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

24. 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 9 февраля 2009 г. №8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";

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

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

25. Основанием для организации и проведения приема граждан является обращение гражданина, направленное в ГУДЭП:

- в письменном виде по почте;

- в письменном виде по факсу;

- электронной почтой;

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

- лично в ГУДЭП.

26. Граждане могут направлять в ГУДЭП как индивидуальные, так и коллективные письменные обращения.

27. В обращении гражданин указывает либо ГУДЭП, в который направляет обращение (ГУДЭП), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также в обязательном порядке указывает свою 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.

28. Обращение гражданина, поступившее в ГУДЭП, 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.

29. 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.

30. ГУДЭП 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

31. Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в рассмотрении обращений

32. 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 подготавливающим, совершающим 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 ГУДЭП 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 или его заместителем 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 ГУДЭП или одному и тому же должностному лицу 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 ГУДЭП в соответствии с Порядком.

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

34. 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).

35. Основания для приостановления рассмотрения обращения граждан отсутствуют.

Требования к помещениям, к месту ожидания, приема заявлений граждан

36. ГУДЭП предусмотреть оборудование парковочных мест, доступных мест общественного пользования (туалетов).

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

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

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

Показатели доступности и качества рассмотрения обращения граждан

40. Гражданин на стадии рассмотрения его письменного обращения ГУДЭП 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.

41. Должностные лица ГУДЭП и его структурных подразделений обеспечивают:

- 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.

42. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам ГУДЭП 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 ГУДЭП с критикой их деятельности в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

43. Показателями качества рассмотрения обращения граждан: достоверность предоставляемой гражданам информации о ходе рассмотрения 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 ГУДЭП, его структурных подразделений в ходе предоставления государственной услуги;

-полнота и актуальность информации о порядке предоставления услуги.

III. 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

44.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 ГУДЭП по обращениям граждан.

45.Схемы последовательности действий при предоставлении услуги в части работы с письменными обращениями граждан в ГУДЭП и его представлены в приложении№1 к Порядку.

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

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

47.Первичная обработка обращений, поступающих по почте, осуществляется должностным лицом предприятия, ответственного 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 ответственному должностному лицу для доклада руководителю.

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

49.Обращения граждан в форме электронного сообщения, направленного путем заполнения специальной формы на официальном сайте ГУДЭП, а также направленные по адресу электронной почты ГУДЭП поступают в структурное подразделение, ответственное 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 должностными лицами предприятия, ответственного

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.Должностные лица предприятия, ответственного за организацию работы с обращениями граждан, проверяют обращение на повторность, удостоверяются, 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 ГУДЭП, для рассмотрения по существу.

компетенции, которого относятся вопросы, содержащиеся в обращении гражданина.

54.Обращения, поступившие в ГУДЭП, в этот же день докладываются директору , который принимает решение о порядке его рассмотрения.

55.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 руководитель ГУДЭП .

56.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 ГУДЭП или одному и тому же должностному лицу предприятия , ответственное за рассмотрение письменного обращения, представляет на имя руководителя ГУДЭП служебную записку о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу. При получении согласия руководителя уведомление гражданину о прекращении с ним переписки направляется за подписью ответственного за рассмотрение письменных обращений гражданина .

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. Предприятия

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

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

57.По обращениям, принятым к рассмотрению по существу, окончательный ответ готовится предприятие и подписывается его директором или заместителем директора (если в обращении не обжалуются их действия). На повторное обращение гражданина ответ подписывает директор , если ранее ответ направлялся за подписью его заместителя.

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

59.Ответы на обращения граждан, поступившие в электронной форме по электронной почте или на официальный сайт ГУДЭП 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 ГУДЭП и его структурных подразделениях

60.Обращения, содержащие сведения о проявлениях коррупции в ГУДЭП и рассматриваются в соответствии с Порядком.

61.Обращения, содержащие сведения о проявлениях коррупции в ГУДЭП и его структурных подразделениях, докладываются руководителю предприятия.

62.Анализ обращений, содержащих сведения о проявлениях коррупции в ГУДЭП, а также принятых по ним решений осуществляет руководитель предприятия.

Оформление дела по обращениям граждан

63. 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).

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

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

65. Законченные производства по обращениям граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел. Дела хранятся в ГУДЭП принимавших решения по обращению гражданина, в течение пяти лет с момента его последнего обращения.

IV. Формы контроля

66. Текущий контроль за рассмотрением письменных обращений граждан осуществляется главным инженером предприятия в пределах его компетенции.

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

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

69. Граждане, их объединения и организации вправе получать информацию о порядке по организации приема граждан.

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

70. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц ГУДЭП в досудебном порядке.

71. 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 ГУДЭП по телефонам, почтовым адресам, адресам электронной почты, размещенным на официальном сайте ГУДЭП.

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

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

74. 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.

75. 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.

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

77. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения должностных лиц предприятия, руководитель предприятия (его заместитель):

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

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).

Приложение №1

к Порядку Червленского ГУДЭП МАД ЧР
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

**Схема последовательности
действий при рассмотрении обращений граждан**

