

Акционерное общество «Горэлектросеть»

Утвержден
приказом генерального директора
АО «Горэлектросеть»
№ 1о от 10.01.2019 г.



ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ, ПОСТУПАЮЩИХ В АО «ГОРЭЛЕКТРОСЕТЬ»

1. Настоящий порядок рассмотрения письменных обращений граждан и юридических лиц, поступающих в АО «Горэлектросеть» (далее - Порядок) распространяется на все обращения, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном специальным законодательством или соглашениями, одной из сторон которых является АО «Горэлектросеть».

2. Обращением гражданина или юридического лица для целей настоящего Порядка является направленное в АО «Горэлектросеть» в письменной форме или в форме электронного документа заявление, предложение или жалоба.

3. В качестве предложения может рассматриваться рекомендация по совершенствованию деятельности АО «Горэлектросеть», в качестве заявления - просьба гражданина или юридического лица о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе АО «Горэлектросеть» и его должностных лиц, либо критика деятельности АО «Горэлектросеть» и его должностных лиц. Под жалобой понимается просьба гражданина или юридического лица о восстановлении или защите их нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

4. Обращение, поступившее в письменной форме, подлежит немедленной регистрации в Центре обслуживания клиентов АО «Горэлектросеть» (г. Киров, ул. Некрасова, 69, 1 этаж). После визирования генеральным директором обращение передается им главному инженеру (заместителю генерального директора, начальнику управления) курирующему ответственную службу не позднее дня, следующего за его получением и регистрацией. Руководитель ответственной службы назначает ответственного исполнителя по подготовке ответа на обращение.

5. Обращение, поступившее в АО «Горэлектросеть» в форме электронного документа по официальному (общему) адресу электронной почты предприятия **ao@geskirov.ru**, распечатывается на бумажном носителе, регистрируется секретарем генерального директора и после визирования генеральным директором передается им главному инженеру (заместителю генерального директора, начальнику управления),

курирующему ответственную службу не позднее дня, следующего за его получением и регистрацией.

6. Обращение, поступившее в АО «Горэлектросеть», подлежит обязательному рассмотрению.

7. Обращение подлежит объективному, всестороннему и своевременному рассмотрению лицом, ответственным за подготовку на него ответа.

8. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию АО «Горэлектросеть», а входит в компетенцию какого-либо государственного органа, органа местного самоуправления, должностного лица или иной организации, направляется ответственным исполнителем в течение 7 дней со дня получения и регистрации в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, соответствующему должностному лицу или иную организацию. Ответственное лицо при этом обязано направить письменное уведомление гражданину/юридическому лицу о направлении его обращения на рассмотрение в такой орган, должностному лицу или организацию, соблюдая установленные настоящим пунктом сроки, за исключением случаев, предусмотренных в п. 16 настоящего Порядка.

9. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления, должностных лиц или организаций, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется ответственным исполнителем заказным письмом с уведомлением о вручении в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, соответствующим должностным лицам или организации. Ответственное лицо при этом обязано направить письменное уведомление гражданину/юридическому лицу о направлении его обращения на рассмотрение в такой орган или такому должностному лицу, соблюдая установленные настоящим пунктом сроки.

10. Письменный ответ на обращение должен содержать ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п. п. 17-20 настоящего Порядка.

11. Ответ на обращение подписывается генеральным директором АО «Горэлектросеть», либо уполномоченными на то лицами (главный инженер, заместитель генерального директора, начальник управления).

12. Ответ на обращение, поступившее в АО «Горэлектросеть» в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

13. Обращение, поступившее в АО «Горэлектросеть», рассматривается в течение 30 дней со дня его получения и регистрации. Ответ на обращение должен быть направлен гражданину/юридическому лицу не позднее последнего дня срока рассмотрения обращения.

14. В исключительных случаях директор АО «Горэлектросеть» вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется гражданину/юридическому лицу, направившему обращение.

15. Ответ на обращение может быть направлен дополнительно по факсу в случае, если о необходимости указано в обращении. Это не отменяет сроки и порядок направления письменного ответа, установленные настоящим Порядком.

16. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина или наименование юридического лица, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

17. При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу АО «Горэлектросеть» или его работников, ответственный исполнитель вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину/юридическому лицу, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

18. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение (в случаях, установленных п. 9 настоящего Порядка) в какой-либо государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу или организацию.

19. В случае, если в обращении гражданина или юридического лица содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, но при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель ответственной службы по согласованию с генеральным директором АО «Горэлектросеть», либо его заместителями, главным инженером или начальником управления вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином или юридическим лицом по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин/юридическое лицо, направившее обращение, в течение 30 дней с момента регистрации обращения.

20. Ответы на обращения, перенаправление обращений (их копий) в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, а также все письменные уведомления направляются ответственным исполнителем заказным письмом с уведомлением о вручении либо передаются нарочно адресату с подтверждением вручения на экземпляре ответа (сопроводительного письма), который хранится в АО «Горэлектросеть» в ответственной службе.

21. За нарушение настоящего порядка рассмотрения письменных обращений граждан и юридических лиц виновные сотрудники АО «Горэлектросеть» подлежат привлечению к дисциплинарной ответственности.