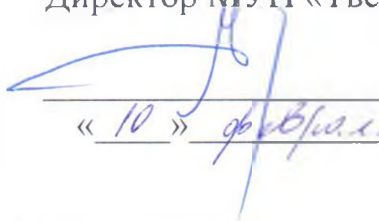


Утверждаю:
Директор МУП «Тверьгорэлектро»


М.Г. Сульман
« 10 » февраля 2015г.

ПОРЯДОК

рассмотрения МУП «Тверьгорэлектро» устных и письменных обращений граждан

1. Область применения

- 1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О Порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- 1.2. Положения настоящего Порядка определяют сроки и последовательность действий МУП «Тверьгорэлектро» при рассмотрении устных обращений, обращений поступивших в письменном виде или в форме электронного документа, индивидуальных и коллективных обращений граждан.

Общие положения

- 1.3. Информация о порядке работы с обращениями граждан Российской Федерации размещается на официальном сайте МУП «Тверьгорэлектро» <http://tver-elektro.ru>, в разделе «Потребителям».
- 1.4. Гражданин может направить в МУП «Тверьгорэлектро»: письменное обращение/жалобу
 - по почтовому адресу: г. Тверь, ул. Ротмистрова, д. 27, 170008;
 - по факсу МУП «Тверьгорэлектро»: (4822) 35-63-36;
 - в форме электронного документа путем заполнения в установленном порядке специальной формы на сайте МУП «Тверьгорэлектро» в разделе «Потребителям», «Интернет-приемная», «Обращение/жалоба»;
 - по адресу электронной почты: muptge@tver-elektro.ru;
 - при личном обращении через офис обслуживания клиента по адресу: г. Тверь, ул. Софьи Перовской, д. 3, каб.18 или непосредственно на предприятии по адресу: г.Тверь, ул. Ротмистрова, д.27.
- 1.5. Справочные телефоны МУП «Тверьгорэлектро»:
 - Телефон горячей линии 8-800-45-00-277, для консультации специалистов предприятия по вопросам электроснабжения в городе Твери, а именно:

- соответствия качества электроснабжения техническим регламентам и иным обязательным требованиям, а также о плановых и аварийных отключениях, перерывах и ограничениях в передаче электроэнергии;
- технологического присоединения к сетям МУП «Тверьгорэлектро»;
- оказания услуг по передаче электрической энергии;
- организации учета электрической энергии;
- организации обслуживания потребителей, предоставления контактной информации офисов обслуживания потребителей и записи на личный прием.

1.6. Часы работы МУП «Тверьгорэлектро»: понедельник, вторник, среда, четверг с 8:00 до 17:00, пятница – с 8:00 до 15:45, с перерывом на обед с 12:00 до 12:45.

II. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с обращениями граждан

2.1. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок работы с обращениям граждан:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ (ред. 27.07.2010) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
- Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»
- Федеральный закон от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителя»
- Приказ Министерства энергетики Российской Федерации от 15 апреля 2014г. № 186 «О единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций».

III. Требования к обращениям, направляемым в МУП «Тверьгорэлектро»

3.1. При письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает либо наименование предприятия, в которое направляет письменное обращение (МУП «Тверьгорэлектро»), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.1.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин вправе приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.1.3. Гражданин при устном обращении сообщает фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), место жительства, суть обращения.

3.2. Обращение, поступившее в МУП «Тверьгорэлектро», подлежит обязательному приему.

3.2.1. Обращение не подлежит рассмотрению

с уведомлением об этом гражданина в следующих случаях:

- обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения;
- в обращении содержится вопрос, на который данному гражданину уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну или иную охраняемую законом тайну.

без уведомления потребителя в случаях:

- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в обращении отсутствуют контактные данные, необходимые для направления ответа.

IV. Порядок рассмотрения обращений/жалоб.

4.1. Последовательность действий при работе с обращениями/жалобами граждан :

- прием и регистрация письменного обращения гражданина;
- рассмотрение обращения руководством МУП «Тверьгорэлектро» и передача на исполнение в структурное подразделение;
- уведомление гражданина о предоставлении дополнительных сведений;
- сообщение о невозможности предоставления ответа по существу изложенных в обращении вопросов и контактная информация организаций, к компетенции которых относятся такие вопросы;
- организация и проведение личного приема граждан;

Сроки и порядок регистрации обращений граждан

4.1. Регистрация обращения является основанием для начала действий по рассмотрению обращений.

4.1.1. Поступившие в МУП «Тверьгорэлектро» письменные и полученные при личном обращении запросы граждан регистрируются в течение трех дней с момента поступления в группе делопроизводства. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их может производиться в рабочий день, следующий за праздничным или выходными днями. На письменных обращениях граждан проставляется штамп, в котором указывается номер и дата регистрации.

4.1.2. При поступлении в МУП «Тверьгорэлектро» обращения гражданина по электронной почте запрос распечатывается на бумажном носителе и в дальнейшем работа с ним ведется в установленном порядке. Ответ

гражданину направляется уполномоченным сотрудником МУП «Тверьгорэлектро» по почте или электронному адресу, указанному в запросе.

4.1.3. При поступлении обращения через интернет-приемную официального сайта МУП «Тверьгорэлектро» запрос распечатывается на бумажном носителе, регистрируется в журнале регистрации, и в дальнейшем работа с ним ведется в установленном порядке. Ответ гражданину направляется уполномоченным сотрудником МУП «Тверьгорэлектро» по электронному адресу отправителя.

Рассмотрение обращения руководством МУП «Тверьгорэлектро», передача на исполнение в структурное подразделение

4.2. Поступившие в МУП «Тверьгорэлектро» обращения граждан после регистрации передаются руководству МУП «Тверьгорэлектро», по решению руководства, направляются на рассмотрение в профильное структурное подразделение.

4.2.1. Руководитель структурного подразделения, получивший поручение о рассмотрении письменного обращения гражданина, в тот же день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения данного обращения, определяет сотрудника, ответственного за исполнение письменного обращения гражданина, и срок подготовки проекта ответа заявителю.

4.2.2. В случае если изложенные в обращении гражданина вопросы не относятся к компетенции МУП «Тверьгорэлектро», ответственный сотрудник предприятия не позднее 5 рабочих дней со дня регистрации обращения информирует гражданина о невозможности предоставления ему ответа по существу изложенных в обращении вопросов и сообщает контактную информацию организаций, к компетенции которых относятся такие вопросы.

4.3. *Гражданин на стадии рассмотрения его обращения МУП «Тверьгорэлектро» при желании имеет право:*

4.3.1. Представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании;

4.3.2. 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 тайну;

4.3.3. Получать уведомление о невозможности предоставления ему ответа по существу изложенных в обращении вопросов и сообщение контактной информации организаций, к компетенции которых относятся такие вопросы.

4.3.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в

административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- 4.3.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;
- 4.3.6. Осуществлять иные действия, не противоречащие настоящему Порядку.

4.4. *Сотрудники МУП «Тверьгорэлектро» обеспечивают:*

- 4.4.1. Объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменных обращений граждан, в случае необходимости – с участием граждан, направивших обращения;
- 4.4.2. Получение необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других организациях, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- 4.4.3. Принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

4.5. *При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.*

4.6. *Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в МУП «Тверьгорэлектро» являются:*

- а). Достоверность представляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- б). Полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- в). Наглядность форм предоставления информации об административных процедурах;
- г). Удобство и доступность получения информации заявителями о порядке предоставления услуги;
- д). Оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого обращения.

Требования, учитывающие особенности обращений через интернет-приемную

4.7. Обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте МУП «Тверьгорэлектро» в разделе «Интернет-приемная» форм заявлений (сообщений) и иных документов, необходимых для получения услуги в электронном виде.

4.8. Обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта МУП «Тверьгорэлектро».

4.9. Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа предоставления заявителю электронного

сообщения, подтверждающего поступление обращения в МУП «Тверьгорэлектро».

V. Результат рассмотрения обращения/жалобы

- 5.1. Конечным результатом рассмотрения обращения/жалобы является:
- 5.1.1. Ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или сообщение контактной информации организаций, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
 - 5.1.2. Отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.
- 5.2. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

VI. Сроки рассмотрения обращения/жалобы

- 6.1. Ответ на письменное обращение потребителя на бумажном носителе - в течение 30 дней со дня регистрации обращения МУП «Тверьгорэлектро», в случае если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.
- 6.2. Ответ на обращение гражданина с использованием телефонной связи предоставляется непосредственно в момент обращения гражданина. В случае невозможности предоставить ответ в момент обращения гражданина работник МУП «Тверьгорэлектро» записывает контактную информацию потребителя и не позднее 4 часов с момента регистрации обращения предоставляет ответ гражданину.
- 6.3. Если обращение гражданина с использованием телефонной связи содержит жалобу и факты, изложенные в такой жалобе, требуют анализа материалов по обращению гражданина, работник МУП «Тверьгорэлектро», принявший телефонный вызов, оформляет жалобу в форме электронного документа, который регистрируется в установленном порядке. Срок ответа гражданину по такой жалобе не должен превышать 30 календарных дней со дня регистрации обращения.
- 6.4. Ответ на устное обращение гражданина в офис обслуживания потребителей предоставляется непосредственно при посещении гражданином офиса. В случае невозможности предоставления ответа на обращение гражданина при осуществлении очного обслуживания потребителя, а также, если обращение гражданина содержит жалобу и факты, изложенные в такой жалобе, требуют анализа материалов по обращению гражданина, работник МУП «Тверьгорэлектро» должен предложить гражданину направить в сетевую организацию письменное обращение или оформить обращение в офисе обслуживания на типовом бланке. После заполнения и подписания гражданином бланка обращения такое обращение регистрируется. Срок

ответа на такое обращение не должен превышать 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

- 6.5. Ответы на обращения граждан, направленные с использованием официального сайта в форме электронного документа через интернет-приемную предоставляются:
- а). По вопросам консультации - в течение 15 календарных дней со дня отправления обращения;
 - б). По жалобам - в течение 30 календарных дней со дня отправления обращения.

Организация и проведение личного приема граждан

7. Личный прием граждан в МУП «Тверьгорэлектро» осуществляют директор, его заместители, главный инженер в соответствии с предварительной записью на личный прием и с графиком приема граждан, утвержденным приказом.
- 7.1. Запись на личный прием осуществляется по телефону (84822) 58-54-56.
 - 7.2. Учет граждан, принятых на личном приеме осуществляется сотрудником группы делопроизводства.
 - 7.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность (паспорт, военный билет, а также иные документы удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством РФ).
 - 7.4. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.
 - 7.5. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема граждан. В случае если изложенные в устном обращении факты, обстоятельства являются очевидным 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 регистрации личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
 - 7.6. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию МУП «Тверьгорэлектро», гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.
 - 7.7. 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 карточке личного приема граждан.

Заместитель директора по связям
с общественностью и корпоративным вопросам


С.В. Елкин