

Краевое государственное унитарное авиационное предприятие  
«Пластун – Авиа»

П Р И К А З

11.01.2016

г. Артем

№ 2/2 ОД

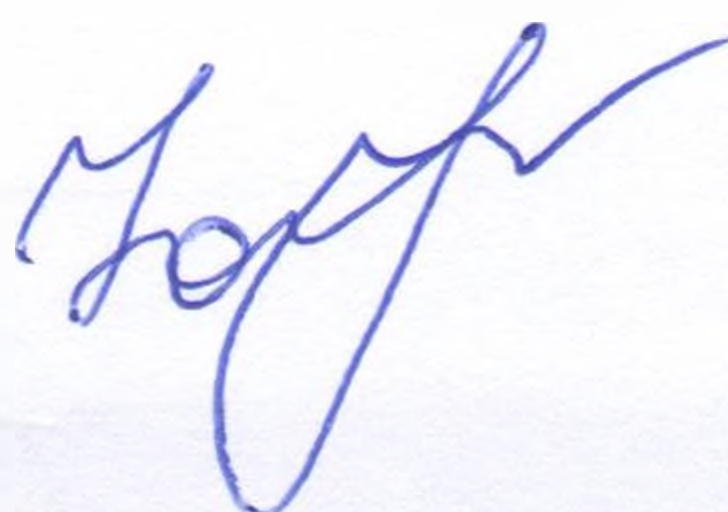
**О порядке рассмотрения обращений граждан  
в КГУАП «Пластун-Авиа»**

В соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Ввести с 11 января 2016 года в действие Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в КГУАП «Пластун-Авиа» (далее – Положение), согласно приложению № 1 к настоящему приказу.
2. Утвердить форму «Книги отзывов и предложений», согласно приложению № 2 к настоящему приказу.
3. Назначить делопроизводителя Тимощенко Лину Евгеньевну ответственным за ведение Журнала регистрации письменных обращений граждан в КГУАП «Пластун-Авиа».
4. Начальникам посадочных площадок обеспечить размещение «Книги отзывов и предложений» на Информационном стенде посадочной площадки, в доступном для граждан месте. Обеспечить ведение «Книги отзывов и предложений» и своевременно предоставлять директору предприятия содержание произведенных гражданами записей (заявлений). Рассмотрение записей (заявлений) производить в соответствии с утвержденным Положением о порядке рассмотрения обращений граждан в КГУАП «Пластун-Авиа».
5. Делопроизводителю Тимощенко Лине Евгеньевне ознакомить ответственных лиц с настоящим приказом.
6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



В.В. Юшин



## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **о порядке рассмотрения обращений граждан в КГУАП «Пластун-Авиа»**

#### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (далее – Положение) в краевом государственном унитарном авиационном предприятии «Пластун-Авиа» (далее – КГУАП «Пластун-Авиа», предприятие) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами КГУАП «Пластун-Авиа».

1.2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором РФ или федеральным законом.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.5. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

а) обращение – направленные в КГУАП «Пластун-Авиа» в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в КГУАП «Пластун-Авиа»;

б) предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию локальных нормативных правовых актов КГУАП «Пластун-Авиа», деятельности КГУАП «Пластун-Авиа», развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности КГУАП «Пластун-Авиа»;

в) заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении закона и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе предприятия и его должностных лиц, либо критика их деятельности;

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

#### **2. Права гражданина при рассмотрении обращения**

2.1. При рассмотрении обращения в КГУАП «Пластун-Авиа» гражданин имеет право:

2.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;



2.1.2. 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 коммерческую или иную охраняемую законом тайну;

2.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 8 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

2.1.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

2.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.1.6. Обращение гражданина может быть занесено в Книгу отзывов и предложений.

### **3. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

3.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в КГУАП «Пластун-Авиа» с критикой деятельности предприятия и его должностных лиц либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.2. 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. Требования к письменному обращению**

4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

- наименование предприятия или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому направляется обращение;
- свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления или жалобы;
- ставит личную подпись и дату.

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

4.3. Обращение, поступившее в КГУАП «Пластун-Авиа» в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

Обращение гражданина в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать его фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.



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.

## **5. Направление и регистрация письменного обращения**

5.1. Письменное обращение, поступившее в КГУАП «Пластун-Авиа», подлежит обязательной регистрации **в течение трех дней** с момента поступления в Журнале регистрации письменных обращений граждан (Приложение 1).

5.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию КГУАП «Пластун-Авиа», направляется **в течение семи дней** со дня регистрации, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 8.4 настоящего Положения.

5.3. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства РФ в сфере миграции, направляется **в течение пяти дней** со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 8.4 настоящего Положения.

5.4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения **в течение семи дней** со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

5.5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

5.6. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 5.5 настоящего Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

## **6. Сроки рассмотрения письменного обращения**

6.1. Рассмотрение письменного обращения гражданина, подготовка мотивированного ответа по существу поставленных в обращении вопросов и отправка ответа заявителю осуществляется **в течение 30 дней** со дня регистрации письменного обращения.

6.2. В исключительных случаях директор КГУАП «Пластун-Авиа» вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.



## **7. Рассмотрение обращения**

7.1. Обращение, поступившее в адрес КГУАП «Пластун-Авиа» в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2. КГУАП «Пластун-Авиа»:

7.2.1. Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

7.2.2. Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

7.2.3. Дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 8 настоящего Положения;

7.2.4. Уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

7.3. Ответ на обращение подписывается директором КГУАП «Пластун-Авиа».

7.4. Ответ на обращение, поступившее в КГУАП «Пластун-Авиа» 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.

## **8. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

8.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, 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.

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

8.3. КГУАП «Пластун-Авиа» при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

8.4. 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.

8.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор КГУАП «Пластун-Авиа» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином



по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в КГУАП «Пластун-Авиа». О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

8.6. В случае, если 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.

8.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в КГУАП «Пластун-Авиа».

## 9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

9.1. Директор, его заместители по направлению деятельности осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

9.2. При обнаружении признаков ненадлежащего рассмотрения обращения гражданина исполнителем, ответственным за рассмотрение обращения гражданина, директором, его заместителями по направлению деятельности или руководителем структурного подразделения принимаются меры по привлечению исполнителя, ответственного за рассмотрение обращения гражданина, к дисциплинарной и иной ответственности в установленном порядке.

## 10. Личный прием

10.1. Личный прием граждан проводится директором КГУАП «Пластун-Авиа» в помещении № 23 по адресу: г. Артем, ул. Фрунзе, д. 45, корпус 4.

Время личного приема граждан: **четверг – с 10-00 до 12-00.**

10.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

10.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина.

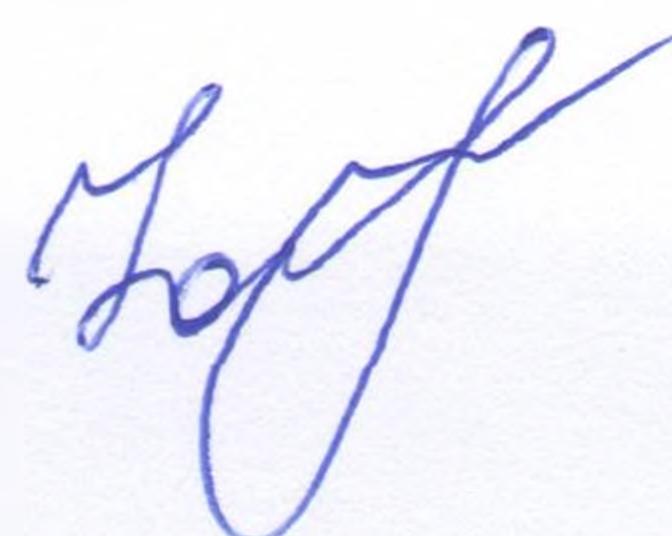
В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

10.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию КГУАП «Пластун-Авиа», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Директор КГУАП «Пластун-Авиа»



В.В.Юшин



Приложение 1/1  
к приказу директора  
КГУАП «Пластун-Авиа»  
№ 2/2 от 11.01. 2016г.

**ФОРМА**  
**Журнала регистрации письменных обращений граждан**  
**в КГУАП «Пластун-Авиа»**

Регистрацион- ный номер	Дата регистра- ции	Фамилия и инициалы заявителя, адрес, название организации, исходящий номер и его дата	Краткое содержание обращения	Резолюция руководи- теля	Фамилия сотрудника, ответствен- ного за рассмотрение, дата получения и подпись исполнителя	Дата, исх. № ответа, результата рассмотре- ния обращения
1	2	3	4	5	6	7



Приложение № 2  
к приказу директора  
КГУАП «Пластун-Авиа»  
№ 2/2 от «11» января 2016 г.

**КНИГА**  
**отзывов и предложений**  
**посадочной площадки \_\_\_\_\_**  
**КГУАП «Пластун-Авиа»**

Книга отзывов и предложений посадочной площадки КГУАП «Пластун-Авиа» (далее – Книга) утверждается директором предприятия, состоит из 30 листов (прошитых и пронумерованных, скрепленных подписью директора и печатью предприятия) размещается на посадочной площадке в доступном для граждан месте, Информационном стенде и составляет следующее содержание:



**КНИГА**  
**ОТЗЫВОВ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ**

**КГУАП «Пластун-Авиа»**

Посадочная площадка

---

**КНИГА**  
**ОТЗЫВОВ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ**

\_\_\_\_\_  
Подпись руководителя

Начат в: « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_ г.



Фамилия и инициалы заявителя \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Адрес заявителя \_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ №**

Меры, принятые по заявлению администрацией предприятия

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Подпись руководителя предприятия \_\_\_\_\_

Дата « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Ответ заявителю послан « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Для отметок представителя (ей) предприятия

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Дата « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Должность \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

Начальник посадочной площадки является ответственным лицом, обеспечивающим ведение «Книги отзывов и предложений», своевременное предоставление директору предприятия содержания произведенных гражданами записей (заявлений). Рассмотрение записей (заявлений) производить в соответствии с Положением о порядке рассмотрения обращений граждан в КГУАП «Пластун-Авиа».

Директор КГУАП «Пластун-Авиа»



В.В.Юшин