

УТВЕРЖДЕНО
приказом некоммерческой организации
«Фонд капитального ремонта
многоквартирных домов
Архангельской области»
от 14 июня 2017 года № 443

**Положение
о рассмотрении обращений граждан,
объединений граждан, в том числе юридических лиц,
поступивших некоммерческой организации «Фонд капитального ремонта
многоквартирных домов Архангельской области»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработанное в целях обеспечения объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - заявители) разработан в некоммерческой организации «Фонд капитального ремонта многоквартирных домов Архангельской области» (далее - Фонд, Региональный оператор) в целях повышения качества работы Фонда с обращениями граждан и определяет последовательность действий и правила ведения делопроизводства при рассмотрении обращений граждан в Фонде.

1.2. Правовую основу рассматриваемых отношений составляют следующие нормативные правовые акты:
Конституция Российской Федерации;
Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», (далее - № 59-ФЗ);
Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
Указ губернатора Архангельской области от 6 марта 2015 года № 36-у. «О внесении изменений в указ Губернатора Архангельской области от 03 февраля 2011 года № 14-у».

1.3. Организация рассмотрения обращений, поступающих Региональному оператору, осуществляется по общим правилам, предусмотренным настоящим положением.

1.4. Информация о персональных данных граждан, направивших обращение, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации, Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.5. Под обращениями в письменной форме (далее – обращения) понимается заявление, запрос, жалоба поступившими в Фонд путем: лично, почтовыми отправлениями или факсимильной связью.

1.6. Под электронным обращением понимается обращение поступившее через специальный раздел на официальном сайте Фонда в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - Интернет) www.fond29.ru, путем заполнения заявителем специальной формы, содержащей необходимые реквизиты (далее — Интернет-приемная).

1.7. Дальнейшая работа с электронным обращением ведется как с письменным обращением.

1.8. Работа по письменным и электронным обращениям осуществляется всеми работниками Фонда.

1.9. Граждане имеют право обращаться к Региональному оператору лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединения граждан, в том числе юридических лиц.

1.10. Обращения граждан рассматриваются бесплатно.

2. Организация приема, регистрации и рассмотрения обращений

2.1. Обращения должны соответствовать требованиям, установленным статьей 7 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.2. При приеме письменных обращений проверяется правильность адресности корреспонденции. Ошибочно поступившие (не по адресу) обращения регистрируются и направляются по принадлежности с сопроводительным письмом за подписью генерального директора.

2.3. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает полное либо сокращенное название юридического лица, в которое 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.

2.4. По просьбе гражданина секретарь - документовед 1 категории при приеме обращения обязан на втором представленном гражданином экземпляре обращения удостоверить факт приема обращения штампом организации с указанием даты и входящим номером.

2.5. Если обращение поступило в качестве приложения к сопроводительному письму из организации или от должностного лица, то регистрационный штамп проставляется на сопроводительном письме.

2.6. При поступлении обращений, в которых упоминается о приложении документов, которые полностью или частично отсутствуют, на первом листе обращения делается пометка «получено без приложения» или «отсутствуют частично».

2.7. Запрещается делать пометки на тексте обращения. Допускается выделять отдельные фрагменты, части текста, имеющие принципиальное значение и

требующие особого внимания в ходе непосредственной работы исполнителя с обращением.

2.8. Секретарь - документовед 1 категории в течение трех календарных дней со дня поступления обращения, регистрирует обращение а также осуществляет их предварительное рассмотрение. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация осуществляется в первый рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.9. Срок рассмотрения обращения исчисляется со дня регистрации обращения.

2.10. Датой регистрации обращения является дата в журнале регистрации входящей документации. После регистрации обращение передается на рассмотрение генеральному директору на котором ставится резолюция, затем обращение поступает исполнителям.

2.11. Регистрационные номера обращений формируются автоматически, состоят из порядкового номера поступления в пределах календарного года.

2.12. Письменное обращение, поступившее в Фонд, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации, в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, сроки рассмотрения обращения могут быть продлены генеральным директором Фонда, но не более чем на 30 дней, с уведомлением об этом обратившегося заявителя и обоснованием необходимости продления срока.

2.13. Установленный законодательством Российской Федерации срок на рассмотрение обращения является исчерпывающим (подготовка текста ответа, его возможное согласование и подписание являются неотъемлемой составляющей рассмотрения обращения).

2.14. Личный прием граждан осуществляется генеральным директором, заместителями генерального директора, начальниками отделов по графику, утвержденным генеральным директором, с заполнением личных карточек с последующей регистрацией в журнале «входящей документации»

2.15. Предварительную запись на личный прием ведет секретарь — документовед 1 категории Фонда в рабочие дни с 09.00 до 17.00. С графиком личного приема граждан заявители могут ознакомиться на информационном сайте: www.fond29.ru.

2.16. Срок хранения обращений с материалами по их рассмотрению - пять лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

3. Порядок рассмотрения обращения

3.1. На все обращения дается письменный ответ за подписью генерального директора и заместителей генерального директора. Отправку писем осуществляет общий отдел. В отношении физического лица (собственника), заполнение конверта и наклеивание марок осуществляет исполнитель.

3.2. Если обращение подписано двумя и более авторами, при регистрации вносится запись об указанной в письме группе авторов (жители, коллектив), в скобках указываются фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, который стоит первым в списке подписавших обращение, или заявителя, в адрес которого просят направить ответ.

3.3. Если обращение направлено объединением граждан, в том числе юридическими лицами, при регистрации указывается фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) представителя объединения граждан (юридического лица), подписавшего обращение.

3.4. В случае если просьба о направлении ответа выражена несколькими гражданами либо всеми лицами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным адресам места жительства.

3.5. При ответах на телефонные звонки работник Фонда подробно и в вежливой форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок. Если работник, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он сообщает гражданину, куда ему следует обратиться за разъяснениями для получения необходимой информации

3.6. Письменное и электронное обращение не рассматривается при:

- отсутствии фамилии и имени заявителя;
- указании неполного или недостоверного почтового адреса;
- наличии в тексте нецензурных или оскорбительных выражений;
- наличии в тексте угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- использовании некириллической раскладки клавиатуры;
- наличии непонятных сокращений;
- наличии в тексте вопроса, на который заявителю уже давался письменный ответ по существу в связи с ранее направленными обращениями.

3.7. При предварительном рассмотрении поступивших обращений секретарь-документовед 1 категории выявляет обращения, не подлежащие рассмотрению по существу согласно статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ.
