



Шибин Д.В.

" 14 августа 2014 года

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций
в Региональном фонде содействия капитальному ремонту многоквартирных домов
Ярославской области

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в Региональном фонде содействия капитальному ремонту многоквартирных домов Ярославской области (далее по тексту – Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Уставом Фонда.

Настоящее Положение разработано с целью организации работы по обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан и организаций, принятия по ним решений и направления ответов заявителям в установленный настоящим Положением срок.

1. Общие положения

1.1. Граждане и организации имеют право на индивидуальные и коллективные обращения в Региональный фонд содействия капитальному ремонту многоквартирных домов Ярославской области (далее по тексту – Фонд).

1.2. Граждане и организации вправе обращаться в Фонд и к сотрудникам Фонда в устной форме на личном приеме, а также направлять письменные обращения, в том числе через своих представителей.

1.3. Граждане и организации реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами и организациями права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.4. Рассмотрение и разрешение обращений граждан и организаций является одной из форм содействия реализации прав, свобод и законных интересов заявителей.

1.5. При рассмотрении и разрешении обращений граждан, организаций сотрудники Фонда руководствуются федеральным законодательством, Уставом, настоящим Положением и иными нормативно - правовыми актами.

2. Основные термины и понятия, используемые в настоящем Положении

2.1. Обращение - индивидуальное или коллективное предложение, заявление, жалоба, адресованное для рассмотрения, Фонду, сотрудникам Фонда и изложенное в устной или письменной форме.

2.2. Заявление - обращение о содействии в реализации прав, свобод и законных интересов.

2.3. Жалоба - обращение по поводу нарушения прав, свобод и законных интересов, допущенного решениями и действиями (бездействием) сотрудников Регионального фонда содействия капитальному ремонту многоквартирных домов Ярославской области.

Обращения (жалобы, заявления) по вопросам, связанным с деятельностью Фонда, принимаются:

- по почте: 150000, г. Ярославль, ул. Чайковского, дом 42а;

- по электронной почте: yarfond76@mail.ru
- на личном приеме.

3. Требования, предъявляемые к обращениям граждан, организаций и сроки их рассмотрения

3.1. Основные требования к письменным обращениям граждан и организаций заключаются в том, что гражданин или организация в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет свое обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего сотрудника, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), наименование организации, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть своего предложения, заявления, жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин или организация прилагает к своему письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

3.2. Обращение, поступившее в Фонд в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В своем обращении гражданин или организация в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), наименование организации, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин или организация вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3.3. Письменное обращение, поступившее в Региональный фонд содействия капитальному ремонту многоквартирных домов Ярославской области, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

3.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, директор Фонда вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения обращения гражданина, организацию, направивших обращение.

3.5. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, наименование организации, направивших обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.6. Обращение не должно содержать нецензурных или оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу сотрудников Фонда, а также членов их семей. Такое обращение должно быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, организации, направивших такое обращение, должно быть сообщено о недопустимости подобного поведения и злоупотребления своим правом.

3.7. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, организации, направивших обращение, если его фамилия, наименование организации и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.8. Если в письменном обращении гражданина, организации содержится вопрос, на который многократно сотрудниками Фонда давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Фонда вправе принять решение о бесосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, организацией по данному вопросу. О принятом решении гражданин, организация направившие обращение в адрес Фонда, обязательно уведомляется.

4. Права граждан и организаций при рассмотрении их обращений и гарантии их безопасности

4.1. При рассмотрении обращения граждан, организация имеют следующие права и гарантии:

- представлять дополнительные документы и материалы 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 письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в иной орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 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;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4.2. Запрещается преследование гражданина, организации в связи с их обращением с критикой деятельности Фонда либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.3. При рассмотрении обращения не допускается разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, деятельности организации без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в иной орган или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.4. Рассмотрение обращений граждан, организаций производится в Фонде исключительно на безвозмездной основе.

5. Порядок рассмотрения, регистрации и учета письменных обращений граждан, организаций

5.1. Все обращения граждан, организаций, поступающие в Фонд, подлежат обязательному рассмотрению.

5.2. Прием и регистрация письменных обращений граждан, организаций осуществляется инспектором по кадрам.

5.3. Все письменные обращения регистрируются в день поступления.

5.4. На письменном обращении проставляется регистрационный входящий штамп, ставится дата регистрации и входящий номер, а также делается соответствующая запись в журнале входящих документов.

5.5. Письменное обращение направляется директору Фонда для наложения им резолюции о направлении обращения на рассмотрение сотруднику Фонда в пределах его компетенции.

5.6. По каждому письменному обращению сотрудник Фонда, получивший обращение для исполнения и рассмотрения, в трехдневный срок принимает одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о направлении обращения по принадлежности в другую организацию, если вопросы, поставленные в обращении, не относятся к компетенции Фонда;
- об оставлении обращения без рассмотрения (в случае, если обращение анонимное, либо лишено смысла, либо составлено с употреблением нецензурных слов и оскорбляющих человеческое достоинство выражений).

5.7. В случае поступления в Фонд обращения, направленного из других организаций по принадлежности, они информируются о результатах рассмотрения обращения и о принятых по рассмотрению обращения мерах.

5.8. Исполнитель, получивший обращение для рассмотрения, обязан принимать меры к своевременной и полной его проверке, и подготовке ответа.

5.9. Обращения граждан, организаций считаются исполненными, если по всем вопросам приняты необходимые меры, либо даны исчерпывающие ответы, соответствующие требованиям действующего законодательства.

5.10. Ответ на письменное обращение готовится на бланке Фонда, подписывается уполномоченным лицом и регистрируется инспектором по кадрам.

5.11. Ответ на обращение направляется гражданину, организации на адрес, указанный в обращении. В случае необходимости к ответу прилагаются все необходимые документы.

5.12. Ответ на обращение, поступившее 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.

5.13. Все письменные обращения граждан, организаций, копии ответов на них и документы, приложенные к рассмотренному обращению, подшиваются в папку исходящей корреспонденции.

6. Личный прием граждан, организаций

6.1. Личный прием граждан в Фонде проводится директором, его заместителями, начальниками отделов Фонда.

6.2. Сотрудник Фонда, ведущий личный прием граждан, организаций, руководствуется законодательством Российской Федерации, а также данным Положением.

6.3. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина, организации может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

7. Контроль за соблюдением настоящего Положения

7.1. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, организаций осуществляют директор Фонда, его заместители и начальники отделов в пределах своей компетенции и должностных инструкций.

7.2. В ходе осуществления контроля они анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, организаций.

7.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, организаций, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, разглашение сведений о частной жизни гражданина, ставших известными в ходе рассмотрения обращений, неисполнение или ненадлежащее исполнение решений по обращениям граждан, организаций влекут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7.4. Сотрудники Фонда, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, приём и консультации граждан, организаций несут ответственность за правильность принятых ими мер, а также за соответствие действующему законодательству принятых лично ими решений, данных разъяснений, рекомендаций и за разглашение сведений конфиденциального характера.

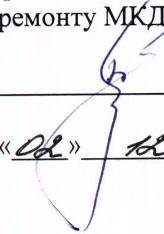
УТВЕРЖДАЮ
Директор Регионального
фонда содействия капитальному
ремонту МКД ЯО


_____ Д.В.Шубин

«13» октября 2014 год

Внести изменения в п.5.2 Положения о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в Региональном фонде содействия капитальному ремонту многоквартирных домов Ярославской области от 04.08.2014 года и изложить в следующей редакции:
«Прием и регистрация письменных обращений граждан, организаций осуществляется помощником директора».

УТВЕРЖДАЮ
Директор Регионального
фонда содействия капитальному
ремонту МКД ЯО


_____ Д.В.Шубин
«*08*» *08* _____ 2014 года

Внести изменения в п.5.10 Положения о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в Региональном фонде содействия капитальному ремонту многоквартирных домов Ярославской области от 04.08.2014 года и изложить в следующей редакции:
«Ответ на письменное обращение готовится на бланке Фонда, подписывается уполномоченным лицом и регистрируется помощником директора».