

УТВЕРЖДЕНО

Приказом Исполнительного директора
№ 9 от «29» октября 2018г.

Исполнительный директор

И.А. Новиков



ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан
в Республиканском фонде поддержки лиц, пострадавших от действий
недобросовестных застройщиков

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Республиканском фонде поддержки лиц, пострадавших от действий недобросовестных застройщиков (далее – Положение), определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализа и обобщения информации, содержащейся в них, в Республиканском фонде поддержки лиц, пострадавших от действий недобросовестных застройщиков (далее - Фонд).

1.2. Настоящее Положение распространяется на обращения граждан, поступающие в Фонд в письменной форме, в форме электронного документа (далее - обращения), подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Татарстан от 12 мая 2003 г. № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан».

1.3. Обращения, поступившие в Фонд, подлежат обязательному приему и рассмотрению.

1.4. Делопроизводство по обращениям осуществляется отделом по работе с заявителями в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

1.5. Работники Фонда, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными инструкциями, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное их рассмотрение.

1.6. Личный прием граждан в Фонде осуществляется в соответствии с Положением о порядке личного приема граждан в Фонде.

1.7. Настоящий порядок подлежит опубликованию на официальном сайте Фонда по адресу: <http://fpdrt.ru>.

2. Порядок информирования граждан об организации
рассмотрения обращений

2.1. Письменные обращения могут поступить в Фонд:

- почтовым отправлением по адресу: 420043, г. Казань, а/я 215;
 - непосредственно в Фонд по адресу: г. Казань, ул. Калинина, дом 30, помещение 1000.
- 2.2. Обращения в форме электронного документа могут поступить в Фонд:
- посредством электронной связи через официальный сайт Фонда (<http://fpdrt.ru>) либо через электронную почту Фонда (main@fpdrt.ru);
 - посредством системы электронного документооборота с сопроводительным письмом от органов государственной власти, местного самоуправления, должностных и иных лиц для рассмотрения по поручению.
- 2.3. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, работнике Фонда, ответственном за подготовку ответа на обращение, осуществляется отделом по работе с заявителями по телефону: 8 (843) 500-51-36.
- 2.4. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся работы с обращениями, размещаются в соответствующем разделе официального сайта Фонда.

3. Регистрация обращения

- 3.1. Гражданин в своем обращении в Фонд в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, наименование Фонда, суть обращения, ставит личную подпись и дату.
- 3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии.
- 3.3. Поступающие в Фонд обращения передаются на первичное рассмотрение и регистрацию в отдел по работе с заявителями.
- 3.4. Регистрация обращений в письменной форме и форме электронного документа осуществляется ответственными работниками отдела по работе с заявителями. Регистрация осуществляется в журнале входящих обращений граждан по форме согласно Приложению 1 (далее – журнал), который ведется в письменной и электронной формах.
- 3.5. При регистрации обращения на первой странице обращения проставляется регистрационный штамп с указанием даты регистрации и регистрационного входящего номера. Обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 (Трех) дней с момента поступления в Фонд.
- 3.6. Ответственный работник отдела по работе с заявителями при регистрации обращений проверяет наличие указанных гражданином вложений и приложений, а также проверяет поступившие обращения на повторность.
- 3.7. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же гражданина, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в журнале делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений.

3.8. Повторными считаются обращения, поступившие в Фонд от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если:

— гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению;

— со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ гражданину не дан.

3.9. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но в журнале делается отметка «Повторное». Не считаются повторными обращения одного и того же лица, но по разным вопросам.

3.10. Поступившие обращения в зависимости от содержания докладываются ответственными работниками отдела по работе с заявителями Исполнительному директору Фонда или его заместителям.

3.11. После рассмотрения Исполнительным директором Фонда или его заместителями обращения вместе с резолюциями возвращаются в отдел по работе с заявителями.

3.12. Отдел по работе с заявителями контролирует подготовку ответов на обращения, отписанных руководством Фонда исполнителям.

3.13. Ответственные работники отдела по работе с заявителями заносят в журнал сведения об исполнителе и установленном сроке подготовки ответа на обращение.

3.14. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители. Ответственность за правильность ведения журнала несет ответственный работник отдела по работе с заявителями.

4. Рассмотрение обращений

4.1. Исполнитель ежедневно, не реже 2 (Двух) раз в день, проверяет наличие информации о факте направления обращения для рассмотрения, знакомится с содержанием обращения и приступает к подготовке необходимых ответов или соответствующих запросов.

4.2. Общий срок рассмотрения обращений в Фонде по существу определяется в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», согласно статье 12 которого срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 (Тридцать) дней.

4.3. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Фонда, направляется в течение 7 (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.

4.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их

компетенцией, об этом в течение 7 (Семи) дней со дня регистрации обращения в Фонде сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.5. Ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не содержится фамилия гражданина, направившего обращение, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа.

4.6. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 (Семи) дней со дня регистрации обращения в Фонд, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. При этом в отделе по работе с заявителями снимается копия обращения для последующего хранения его в архиве.

4.7. В случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Фонда, а также членов их семей, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4.8. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 (Семи) дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.9. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Исполнительный директор, его заместители либо исполнитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. Данное решение исполнитель оформляет в виде заключения (справки) и готовит проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывается причина прекращения переписки с ним.

4.10. 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.

4.11. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в Фонд.

4.12. В случае, если в 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.

4.13. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для

принятия окончательного решения, исполнителем принимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного принятия решения.

4.14. В случае необходимости рассматривающие обращение исполнители вправе обеспечить его рассмотрение с выездом на место. Решение о рассмотрении обращения с выездом на место принимается Исполнительным директором.

4.15. Подготовленный проект ответа гражданину визируется исполнителем и направляется на согласование Исполнительному директору. По решению Исполнительного директора к согласованию проекта ответа могут быть привлечены иные работники Фонда, в чью компетенцию входит решение вопросов, затронутых в обращении.

4.16. Согласование проектов ответов на обращения граждан осуществляется в системе электронного документооборота (СЭД).

4.17. Исполнитель, работники, осуществляющие согласование, и Исполнительный директор несут персональную ответственность за своевременность, полноту, содержание ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

4.18. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем.

4.19. Независимо от способа отправления ответа, все исходящие письма, содержащие ответ гражданину или соответствующие запросы, распечатываются исполнителем на официальном бланке Фонда и подписываются Исполнительным директором.

4.20. Ответы гражданину направляются в отдел по работе с заявителями для регистрации и отправки адресатам.

4.21. Перед отправлением ответов гражданам работники отдела по работе с заявителями проверяют наличие подписей, виз, приложений к ответу, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера.

4.22. Исходящие письма, содержащие ответ гражданину, фиксируются в отдельном журнале по регистрации исходящих писем (Приложение 2), который ведется в письменной и электронной форме.

4.23. Ответы гражданам подлежат отправке:

- посредством почтового направления;
- посредством направления на электронную почту адресата в случаях, когда в обращении гражданином указан электронный адрес для направления ему ответа в электронной форме.
- в системе электронного документооборота в случае, если обращение поступило через систему электронного документооборота.

4.24. Ответственность за правильность и своевременную отправку ответов гражданам несут работники отдела по работе с заявителями.

5. Порядок завершения работы с обращением

5.1. Обращение считается рассмотренным, если гражданину дан письменный

или устный, с согласия гражданина, ответ по существу поставленных в нем вопросов, направлены соответствующие запросы и уведомления, приняты необходимые решения и меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. Документы исполненного обращения с визовой копией ответа гражданину формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

5.3. Обращения без принятого решения об окончании их рассмотрения подшивать в дела запрещается.

5.4. Подлинники обращений, поступивших в Фонд на бумажных носителях с сопроводительными документами к ним, формируются в дела в отделе по работе с заявителями в соответствии с номенклатурой дел.

6. Анализ обращений

6.1. Отдел по работе с заявителями обеспечивает учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях.

6.2. Отдел по работе заявителями обобщает результаты анализа обращений по итогам каждого месяца и не позднее 5 (Пятого) числа месяца, следующего за отчетным, представляет соответствующий доклад Исполнительному директору.

7. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями

7.1. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

7.2. Контроль за исполнением обращений включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
- снятие обращений с контроля.

7.3. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется первым заместителем исполнительного директора Фонда.

7.4. Отдел по работе с заявителями осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7.5. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений,

неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни граждан влекут в отношении виновных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1 – Журнал входящей корреспонденции (Форма);

Приложение № 2 – Журнал исходящей корреспонденции (Форма).

Приложение № 1
к Положению о порядке
рассмотрения обращений граждан в Фонде

ЖУРНАЛ
входящей корреспонденции
(полученные почтой России или вручаемые лично)

№ п/п	Дата поступления	Регистрационный номер	Заявитель (ФИО)	Контактные данные (почтовый адрес / телефон)	Содержание документа	Дополнительные материалы (приложения)	Исполнитель (ФИО, подпись)	Срок исполнения (по резолюции)

ЖУРНАЛ
входящей корреспонденции
(полученные по электронной почте)

№ п/п	Дата поступления	Регистрационный номер	Заявитель (ФИО)	Контактные данные (адрес электронной почты)	Содержание документа	Дополнительные материалы (приложения)	Исполнитель (ФИО, подпись)	Срок исполнения (по резолюции)

Приложение № 2
к Положению о порядке
рассмотрения обращений граждан в Фонде

ЖУРНАЛ
исходящей корреспонденции

(отправленные почтой России или вручаемые лично)

№ п/п	Дата отправления	Регистрационный номер	Ответ на входящий номер	Заявитель (ФИО)	Контактная информация (почтовый адрес / телефон)	Дополнительные материалы (приложения)	Исполнитель (ФИО, подпись)

ЖУРНАЛ
исходящей корреспонденции
(отправленные по электронной почте)

№ п/п	Дата отправления	Регистрационный номер	Ответ на входящий номер	Заявитель (ФИО)	Контактная информация (адрес электронной почты)	Дополнительные материалы (приложения)	Исполнитель (ФИО, подпись)

В настоящем документе прошито
и пронумеровано 9 (девять) листов

Новиков И.А.

