

УТВЕРЖДЕНО

Приказом Исполнительного директора
№ 65 от «12» февраля 2021 г.

Исполнительный директор
И.А. Новиков



ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке личного приема граждан
в Республиканском фонде поддержки лиц, пострадавших от действий
недобросовестных застройщиков

1. Основные положения

1.1. Личный прием граждан в Республиканском Фонде поддержки лиц, пострадавших от действий недобросовестных застройщиков (далее - Фонд) осуществляется в соответствии с настоящим Положением, 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», Положением о порядке рассмотрения обращений граждан в Фонде.

1.2. Личный прием граждан в Фонде ведется на одном из двух государственных языков Республики Татарстан (на языке обратившегося).

1.3. Личный прием граждан осуществляется:

- Исполнительным директором Фонда;
- работниками отдела по работе с заявителями;
- специалистами Центра бесплатной юридической помощи.

1.4. Граждане могут получить информацию по вопросам личного приема:

- непосредственно в Фонде по адресу: 420021, г. Казань, ул. Московская, д. 53/6, 3 этаж, помещение 19;
- при устном обращении по телефону: 8 (843) 500-51-36;
- по письменному обращению, направленному посредством почтовой связи, по электронной почте; через официальный сайт Фонда;
- на информационном стенде, расположенном в помещении Фонда.

1.5. Поступившие в ходе личного приема письменные обращения учитываются и рассматриваются наравне с письменными обращениями, поступившими через почтовые отделения или по электронной почте.

1.6. График личного приема граждан доводится до сведения заинтересованных лиц путем размещения информации на доступных местах в помещении Фонда, а также на официальном сайте Фонда по адресу: <https://fpdrt.ru>.

1.7. Лица, осуществляющие прием граждан, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством за качество ответов по существу поставленных вопросов и предоставляемые разъяснения по вопросам, отнесенным к компетенции Фонда.

2. Общий порядок личного приема граждан

- 2.1. Личный прием осуществляется с соблюдением мер безопасности в помещении, обеспечивающем комфортное расположение граждан и работников Фонда, оснащенном средствами связи, оборудованном столами и стульями.
- 2.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 2.3. Граждане приглашаются на личный прием в порядке очередности. При проведении личного приема на каждого явившегося гражданина заводится карточка приема гражданина.
- 2.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).
- 2.5. Если в ходе личного приема гражданина выясняется, что решение вопросов, содержащихся в обращении, не относится к компетенции Фонда, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 2.6. 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 заносится информация в карточку личного приема гражданина.
- 2.7. Карточки приема граждан нумеруются и хранятся в соответствии с номенклатурой дел. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 (Пяти) лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

3. Личный прием граждан работниками отдела по работе с заявителями и специалистами Центра бесплатной юридической помощи

- 3.1. Личный прием граждан работниками отдела по работе с заявителями ведется без предварительной записи ежедневно с 10:00 до 12:00 и с 14:00 до 16:00 в порядке живой очереди.
- 3.2. В исключительных случаях по решению работника отдела по работе с заявителями, начальника отдела по работе с заявителями или руководства Фонда дополнительный личный прием может быть проведен в иное время.
- 3.3. Обратившимся даются разъяснения и консультации по интересующим их вопросам в пределах компетенции отдела по работе с заявителями и Фонда.
- 3.4. Личный прием граждан по вопросам оказания бесплатной юридической помощи ведется в соответствии с Положением о Центре бесплатной юридической помощи и с учетом правил, предусмотренных настоящим Положением.

4. Личный прием граждан руководством Фонда

- 4.1. Исполнительный директор Фонда проводит личный прием граждан еженедельно по четвергам с 15:00 до 17:00.

- 4.2. По решению Исполнительного директора Фонда дополнительный личный прием может быть проведен в иное время.
- 4.3. Прием проводится исключительно по предварительной записи. Координацию работы по организации личного приема руководством Фонда осуществляет офис-менеджер.
- 4.4. Предварительная запись граждан на прием руководством Фонда осуществляется по телефону Фонда: 8 (843) 500-51-36. При этом гражданин обязан назвать свою фамилию, имя, отчество и изложить суть обращения .
- 4.5. В случае отказа в приеме гражданину дается разъяснение, к компетенции какого органа, предприятия, учреждения, организации относится изложенный в его обращении вопрос.
- 4.6. Личный прием гражданина не может длиться более 20 (Двадцати) минут.
- 4.7. Поручения, выданные Исполнительным директором Фонда по результатам проведения личного приема граждан, ставятся на контроль исполнителем.
- 4.8. Указанные поручения считаются исполненными, если изложенные в обращении граждан вопросы рассмотрены, решены либо по ним даны исчерпывающие разъяснения. Соответствующая информация направляется исполнителем Исполнительному директору Фонда для снятия поручения с контроля.
- 4.9. Рассмотренные и снятые с контроля документы по вопросам приема граждан хранятся в архиве Фонда.