

УТВЕРЖДЕНО

Приказом Исполнительного директора
№ 10 от «29» сентября 2018г.

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 и Первым заместителем исполнительного директора Фонда (далее - руководством 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: 420043, г. Казань, ул. Калинина, дом 30, помещение 1000;
- 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 средам с 15:00 до 17:00.

4.2. Первый заместитель исполнительного директора Фонда проводит личный прием граждан еженедельно по четвергам с 15:00 до 17:00.

4.3. По решению руководства Фонда дополнительный личный прием может быть проведен в иное время.

4.4. Прием проводится исключительно по предварительной записи. Координацию работы по организации личного приема руководством Фонда осуществляет офис-менеджер.

4.5. 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.

4.6. В случае отказа в приеме гражданину дается разъяснение, к компетенции какого органа, предприятия, учреждения, организации относится изложенный в его обращении вопрос.

4.7. Не менее чем за сутки до назначенного дня приема офис-менеджер представляет руководству Фонда карточки личного приема граждан, записавшихся на прием, с указанием краткого содержания вопросов обращения.

4.8. Личный прием гражданина не может длиться более 20 (Двадцати) минут.

4.9. Поручения, выданные руководством Фонда по результатам проведения личного приема граждан, ставятся на контроль исполнителем.

4.10. Указанные поручения считаются исполненными, если изложенные в обращении граждан вопросы рассмотрены, решены либо по ним даны исчерпывающие разъяснения. Соответствующая информация направляется исполнителем руководству Фонда для снятия поручения с контроля.

4.11. Рассмотренные и снятые с контроля документы по вопросам приема граждан хранятся в архиве Фонда.

В настоящем документе прошито
и пронумеровано 3 (Три) листа

Новиков И.А. _____

