

Некоммерческая организация
«Фонд капитального ремонта
многоквартирных домов
Республики Саха (Якутия)»



Кэммиэрчэскэйэ суох тэрилтэтэ:
«Саха Өрөспүүбүлүкэтин
элбэх квартиралаах
дьиэлэри толору
өрөмүөннүүргэ фонда»

677027, Республика Саха (Якутия), г. Якутск, ул. Октябрьская, д. 20/1а, тел./факс (4112) 40-50-78, <http://fondkr.ru>, e-mail: press@fondkr.ru

ПРИКАЗ
об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в
Фонд капитального ремонта многоквартирных домов Республики Саха (Якутия)

от 27 июля 2018 года

№ 85

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке
рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

П Р И К А З Ы В А Ю

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в Фонд капитального ремонта многоквартирных домов Республики Саха (Якутия) (далее - Положение), согласно приложению к настоящему приказу.
2. Юриконсульту Постниковой Е.М. ознакомить с настоящим приказом сотрудников Фонда капитального ремонта многоквартирных домов РС (Я).
3. Ведущему инженеру Корякину А.А. разместить настоящее Положение на официальном сайте Фонда капитального ремонта многоквартирных домов РС (Я).
4. Контроль исполнения данного приказа возложить на заместителя генерального директора по экономике и финансам Шигапову Т.А.

Генеральный директор

В.М. Пермяков

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан,
поступивших в Фонд капитального ремонта многоквартирных домов
Республики Саха (Якутия)

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в Фонд капитального ремонта многоквартирных домов Республики Саха (Якутия) (далее – Положение и Фонд) устанавливает требования к организации работы по рассмотрению обращений (запросов) граждан и организаций.

1.2. Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Конституцией Республики Саха (Якутия), Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Республики Саха (Якутия) от 16.10.2003 83-3 №155-III «О порядке рассмотрения обращений граждан в Республике Саха (Якутия)», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», и определяет единый порядок организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращение, заявитель) в Фонд.

1.3. Работа с обращениями (запросами), поступившими в Фонд является прямой служебной обязанностью должностных лиц (генерального директора и его заместителей, начальников отделов и управлений), которые несут установленную законодательством ответственность за своевременность и полноту рассмотрения обращения (запроса).

1.4. Сотрудники Фонда, осуществляющие работу с обращениями (запросами) в порядке исполнения поручений должностных лиц Фонда или в порядке исполнения своих должностных обязанностей, считаются уполномоченными лицами и несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность и полноту рассмотрения обращений (запросов).

1.5. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в Фонд, определяет порядок осуществления полномочий Фонда по рассмотрению обращений граждан.

2. Виды обращений

2.1. Положение распространяется на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан, и не распространяются на взаимоотношения граждан и Фонда в процессе реализации Фондом иных полномочий.

2.2. Заявителями являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее - граждане).

2.3. Работа Фонда с обращениями граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация обращения;
- рассмотрение ответственным исполнителем обращения и принятие по нему решения;
- направление ответа на обращение;
- организация личного приема граждан;
- проведение личного приема;
- анализ обращений граждан.

2.4. Блок-схема работы Фонда с обращениями граждан приводится в приложении к Положению.

2.5. Обращение (запрос) в Фонд может быть доставлено лично, через представителей, факсимильной связью (по номеру 40-50-78), посредством «прямых линий (эфиров)» и других форм устного общения с населением, почтовым отправлением (по адресу 677027, г. Якутск, ул. Октябрьская, 20/1А) и в форме электронного документа через официальный сайт Фонда (www.fondkr.ru), также на электронный адрес: press@fondkr.ru.

2.6. График работы Фонда:
понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 9.00 до 18.00; обеденный перерыв - с 13.00 до 14.00.

3. Порядок регистрации обращений

3.1. Поступающие в Фонд письменные обращения принимаются в канцелярии Фонда (далее канцелярия) и подлежат регистрации в течение 3-х трех дней с момента поступления в Фонд.

3.2. В канцелярии осуществляется первичная обработка почты. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменными обращениями приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством Фонда.

3.3. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением: проверяется правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки; наличие контактных данных заявителя; проверяется обращение на предмет повторности поступления; ошибочно поступившие (не по адресу) письменные обращения возвращаются на почту невскрытыми;

проверяется наличие текста письменного обращения и документов. Документы, поступившие с обращением (копии паспорта, военного билета, трудовой книжки и другие), являются приложением к обращению;

В случае присутствия в конвертах денежных знаков, ценных бумаг (облигаций, акций и т.д.), оригиналов документов (паспорта, военного билета, свидетельств и т.д.), подарков или отсутствия документов, указанных в тексте письменного обращения - составляется акт. Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя работниками ответственного структурного подразделения Фонда, при этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй - приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

3.4. Регистрация письменных и электронных обращений граждан осуществляется специалистом путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в автоматизированной информационной системе «Евфрат» (далее - Евфрат).

3.5. На каждое поступившее обращение заводится отдельная регистрационно-контрольная карточка (далее - РКК).

3.6. Зарегистрированные обращения докладываются руководству Фонду.

3.7. Обращения, рассмотренные руководством Фонда, передаются специалисту канцелярии для регистрации резолюции в Евфрате и последующего направления обращения в соответствующие структурные подразделения Фонда.

3.8. Специалист при регистрации обращений проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяет поступившие обращения на повторность.

3.9. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в РКК делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений.

3.10. 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 заявлению; если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;

обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

3.11. Если обращение подписано двумя и более авторами, то в графе "Ф.И.О." указывается первый автор, например, Сидоров Б.В., два других автора (например, Петров А.А., Иванов В.В.), а также общее число авторов указываются в графе "Аннотация обращения". Такое обращение считается коллективным. Коллективными считаются также обращения, подписанные членами одной семьи. В графе "Ф.И.О." пишется: Сидоровы, Петровы.

3.12. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения, ответственного за его исполнение и т.п. осуществляет специалист канцелярии Фонда.

3.13. По другим вопросам, касающимся рассмотрения обращения по существу, информационно-справочная работа осуществляется в структурных подразделениях Фонда, ответственных за исполнение.

3.14. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся полномочия Фонда по работе с обращениями граждан, размещаются на информационных стендах Фонда и в соответствующем разделе официального сайта Фонда.

3.15. График работы Фонда и приема граждан размещается на информационных стендах, находящихся в Фонде, а также на официальном сайте Фонда.

4. Порядок рассмотрения письменных обращений

4.1. В обращении, поступившем в Фонд в письменном виде, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости гражданин прилагает к обращению соответствующие документы и материалы либо их копии.

4.2. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения не даются.

4.3. Обращения граждан, в которых не изложена суть обращения, содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Фонда, а также членов его семьи - остаются без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4.4. Письменное обращение, поступившее в Фонд, рассматривается должностными лицами Фонда в течение 30 дней со дня его регистрации.

4.5. В случае направления дополнительного запроса, связанного с рассмотрением письменного обращения, данный срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина и при необходимости организации, направившей обращение, о продлении срока рассмотрения.

4.6. Обращения, направленные вышестоящими органами в Фонд с контролем исполнения (далее - контролирующие органы), рассматриваются в сроки, установленные ими. Если сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

4.7. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

4.8. В предоставлении ответа на обращение гражданина может быть отказано, если: в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в обращении обжалуется судебное решение (ответственным исполнителем в течение 7 дней со дня его регистрации в Фонде, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, при этом снимается копия обращения для последующего хранения его в соответствующем деле);

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (обращение остается без

ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

текст письменного обращения не поддается прочтению (ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению должностному лицу, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Фонде сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (исполнитель вправе предложить руководству Фонда принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Фонд. С этой целью исполнитель готовит проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывает причину прекращения переписки с ним. Руководство Фонда в случае согласия с предложением исполнителя подписывает письмо в адрес гражданина);

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 предоставления ответа по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений);

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов. 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 либо его должностному лицу.

4.9. При рассмотрении обращения Фондом гражданин имеет право:

получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке рассмотрения обращений;

получать ответы на обращения;

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

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, за исключением случаев, указанных в пункте 4.8. Положения;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) должностных лиц Фонда в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

4.10. Должностное лицо Фонда, ответственное за рассмотрение конкретного обращения:

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 4.8. Положения, в сроки, установленные в пункте 4.4. Положения;

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5. Порядок рассмотрения электронных обращений

5.1. Обращения в форме электронных сообщений поступают на официальный сайт Фонда www.fondkr.ru путем заполнения заявителем специальной формы, содержащей необходимые реквизиты, а также на электронный адрес: press@fondkr.ru.

5.2. В обращении, поступившем в Фонд в электронном виде, гражданин 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, излагает суть обращения, заявления или жалобы. В случае необходимости гражданин прилагает к обращению соответствующие документы и материалы в электронной форме.

5.3. Обращения граждан, в которых не изложена суть обращения, содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Фонда, а также членов его семьи - остаются без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

5.4. Электронное обращение, поступившее в Фонд, рассматривается должностными лицами Фонда в течение 30 дней со дня его регистрации.

5.5. В случае направления дополнительного запроса, связанного с рассмотрением электронного обращения, данный срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина и при необходимости организации, направившей обращение, о продлении срока рассмотрения.

6. Порядок предоставления ответов на обращения граждан

6.1. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в Фонде являются: полнота ответов на все поставленные в обращении вопросы и принятие необходимых мер в соответствии с законодательством Российской Федерации; достоверность предоставляемой гражданам информации о ходе рассмотрения обращения; полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения; наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах; удобство и доступность получения гражданами информации о порядке рассмотрения обращений граждан.

6.2. Обеспечение доступа граждан к сведениям о порядке рассмотрения обращений граждан на официальном сайте Фонда.

6.3. Специалисты Фонда, участвующие в рассмотрении обращений, обеспечивают обработку и хранение персональных данных обратившихся в Фонд граждан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

6.4. В случаях, когда обращение гражданина направляется для рассмотрения двум или нескольким структурным подразделениям Фонда, ответственным исполнителем является структурное подразделение, указанное в резолюции первым. Ему предоставляется право сбора соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее - соисполнители), координации их работы для подготовки ответа гражданину.

6.5. Подготовка проекта ответа гражданину осуществляется ответственным исполнителем.

6.6. В проекте окончательного ответа обобщается информация, полученная от всех соисполнителей по конкретному обращению, после чего передается на подпись руководству Фонду.

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

6.8. Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, представляют ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.

6.9. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

6.10. Руководители структурных подразделений Фонда рассматривают обращения, поступившие в Фонд, в течение текущего рабочего дня, по мере их поступления. Обращения,

поступившие с пометкой о срочности доставки: "Вручить немедленно" или "Срочно", рассматриваются незамедлительно.

6.10. Передача обращений граждан из одного структурного подразделения в другое для внесения изменений в РКК осуществляется только через ответственного специалиста канцелярии на основании резолюции руководителя структурного подразделения либо на основании соответствующей служебной записки, в которой указана причина возврата.

6.11. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры, и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.12. В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, ответственным исполнителем Фонда запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения. При необходимости проверки фактов, изложенных в обращении, на место могут быть командированы работники соответствующих структурных подразделений. Решение о рассмотрении обращения с выездом на место указанных работников принимается руководством Фонда.

6.13. Результаты рассмотрения обращения сообщаются гражданину, его направившему, в необходимых случаях - в контролирующий орган.

6.14. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

6.15. В ответах контролирующему органу на обращения, в которых указываются факты нарушения законодательства Российской Федерации, в случаях их подтверждения, сообщается о мерах, принятых для устранения нарушений, и в отношении виновных лиц.

6.16. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

6.17. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

6.18. Ответы на обращения, подписываются директором Фонда либо уполномоченным на то лицом, направляются специалисту канцелярии для регистрации и отправки адресатам.

6.19. При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются справкой, справка приобщается к документам по рассмотрению обращения.

6.20. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.), если нет иного поручения, возвращаются гражданину заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

6.21. Подлинники обращений граждан, сопроводительные документы к ним, визовые копии ответов на обращения и в контролирующие органы, а также другие документы, относящиеся к рассмотрению соответствующих обращений, формируются в дела ответственным специалистом в соответствии с номенклатурой дел.

7. Личный прием граждан

7.1. Личный прием граждан директором, заместителями директора Фонда ведется в соответствии с графиком работы Фонда.

7.2. Организацию личного приема граждан директором, заместителями директора Фонда обеспечивает специалист канцелярии.

7.3. При предварительной записи гражданина на личный прием ответственный за организацию личного приема может уточнять у гражданина причины его обращения и существо вопроса. При необходимости ответственные за организацию личного приема вправе запросить в других органах власти имеющуюся информацию по существу обращения.

7.4. Прием граждан осуществляется в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего их личность. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины, принимаются вне очереди.

7.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и сообщает суть обращения. Содержание обращения заносится в карточку личного приема (образец карточки в приложении к Положению).

7.6. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию Фонда, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7.7. Ответ гражданину с его согласия может быть дан устно в ходе личного приема, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, или руководитель доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также кем ему будет дан ответ, либо разъясняет в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

7.8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.9. После завершения личного приема директором, заместителями директора Фонда согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, специалист канцелярии обеспечивает рассылку документов исполнителям.

7.10. Запись на повторный личный прием производится не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

8. Контроль за рассмотрением обращений граждан

8.1. Контроль за исполнением Положения осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, 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.

8.2. 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 граждан;
снятие обращений с контроля.

8.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется руководителем структурного подразделения, определенного в качестве ответственного исполнителя, который осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в Фонд из федеральных и республиканских органов исполнительной власти с контролем исполнения, имеющих резолюции руководства Фонда, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в Фонд.

8.4. На обращениях, взятых на особый контроль проставляется отметка "Контроль. Срок до _____".

8.5. Обращения, поставленные на особый контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу гражданам и контролирующим органам.

8.6. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

8.7. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

8.8. Руководители структурных подразделений Фонда должны регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

8.9. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений,

предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.10. Проведение плановых и внеплановых проверок осуществляется в целях выявления порядка работы с обращениями граждан, в том числе своевременности и полноты рассмотрения обращений граждан, обоснованности и законности принятия по ним решений.

8.11. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе рассмотрения обращения (на любом этапе), действия (бездействия) должностных лиц Фонда в досудебном и судебном порядке.

8.12. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:
нарушение срока регистрации запроса заявителя;
нарушение срока предоставления ответа на обращение;
требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для рассмотрения обращения;
отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для рассмотрения обращения, у заявителя;
отказ в рассмотрении обращения, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и настоящим Положением;

отказ Фонда, должностного лица Фонда в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате рассмотрения обращения, документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

8.13. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействий) должностных лиц Фонда, ответственных за предоставление ответа на обращение, является подача заявителем жалобы.

8.14. Жалоба должна содержать:
наименование организации, предоставившей ответ (Фонд), должностного лица организации, предоставляющего ответ (Фонда), решение и действия (бездействия) которых обжалуются;
фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействиях) Фонда, должностного лица Фонда;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Фонда, должностного лица Фонда.

8.15. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

8.16. В досудебном порядке заявитель имеет право обратиться с жалобой в письменной форме по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Фонда, а также жалоба может быть принята при личном приеме заявителя.

8.17. При обращении заявителя с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа срок ее рассмотрения не должен превышать 30 календарных дней со дня ее регистрации.

8.18. По результатам рассмотрения жалобы Фонд принимает одно из следующих решений:
удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Фондом опечаток и ошибок в выданных в результате рассмотрения документов, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;
отказывает в удовлетворении жалобы.

8.19. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в предыдущем пункте Положения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

8.20. В случае установления в ходе или по результатам жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления генеральным директором Фонда принимаются соответствующие меры.

8.21. Фонд обеспечивает учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, запросах, в том числе анализ следующих данных: количество и характер обращений граждан по периодам,

географический анализ, количество и характер рассмотренных обращений, анализ исполнительской дисциплины по рассмотрению обращений граждан, количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях в отношении дел, интересы по которым представлял Фонд, а также организует учет и анализ вопросов и подготавливает предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области нормативного регулирования.

**Карточка
личного приема гражданина**

№ _____

Дата приема: " ____ " _____ 20 ____ г. в ____ час ____

Ведущий прием: _____
(фамилия, инициалы, наименование должности)

Ф.И.О. заявителя: _____

Адрес гражданина: _____

Льготный состав _____

Социальное положение: _____

Повторность: да/нет _____

Количество обращений: _____

Краткое содержание обращения: _____

Результаты приема: _____

Отметка о получении письменного обращения во время приема: да/нет _____

Даны поручения: _____
(наименование структурного подразделения, фамилии, инициалы исполнителей)

Содержание поручения: _____

Поручение на контроле: да/нет _____

Срок исполнения " ____ " _____ 20 ____ г.

Приложение: _____

Подпись лица, ведущего прием: _____

Отметка об ответе заявителю: _____
(регистрационный номер и дата ответа,
наименование подразделения, исполнитель)

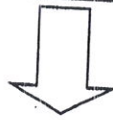
Отметка о снятии с контроля: _____

Фактический срок исполнения " ____ " _____ 20 ____ г.

(подпись специалиста)

БЛОК-СХЕМА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

N	Административное действие	Срок выполнения административного действия	Ответственные за выполнение административного действия	Результат административного действия
1	Прием письменных обращений	В день обращения в срок до 30 минут	Название структурного подразделения	Принятые обращения передаются для регистрации в структурное подразделение, ответственное за работу с обращениями граждан



2	Регистрация письменных обращений	В течение 3 дней	Название структурного подразделения	Обращения регистрируются в информационной системе и передаются на рассмотрение
---	----------------------------------	------------------	-------------------------------------	--



3	Рассмотрение обращения ответственным исполнителем и принятие по нему решения	В течение 30 дней со дня регистрации обращения	Ответственный исполнитель	Гражданину направляется окончательный ответ
3а	Ответ гражданину на обращение, относящееся к компетенции Фонда	В течение 30 дней В течение 60 дней при продлении срока рассмотрения	Ответственный исполнитель	Гражданину направляется окончательный ответ Гражданину направляется окончательный ответ, при условии уведомления о продлении срока
3б	Переадресация обращений, не относящихся к компетенции Фонда	В течение 7 дней	Ответственный исполнитель	Обращение переадресовывается по принадлежности, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение