

УТВЕРЖДЕНО

Решением Общего собрания СНТ «Черемушки»

Протокол № ____ от « ____ » _____ 2023г.

Решением Правления СНТ «Черемушки»

Протокол № ____ от « ____ » _____ 2023г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке работы с обращениями и запросами граждан и организаций

в садоводческое некоммерческое товарищество «Черемушки»

1. Общие положения

1.1. Работа с обращениями и запросами граждан и организаций в садоводческое некоммерческое товарищество «Черемушки» (далее – СНТ «Черемушки» или Товарищество) осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Московской области от 5 октября 2006 года № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан», а также иным законодательством, регулирующим правоотношения граждан и организаций при обращении в Товарищество.

1.2. В СНТ «Черемушки» подлежат обязательному рассмотрению индивидуальные и коллективные обращения, предложения, заявления, жалобы, а также запросы граждан и организаций (далее - обращения (запросы)), поступающие в письменной форме, форме электронных документов или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема. Под обращением в данном Положении понимается направленное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение. Под запросом в данном Положении понимается направленный в письменной форме или в форме электронного документа запрос конкретной информации.

1.3. Положение о порядке работы с обращениями и запросами граждан и организаций в СНТ «Черемушки» (далее - Положение) определяет порядок рассмотрения обращений (запросов), ведения делопроизводства по ним и осуществления личного приема граждан и представителей организаций.

1.4. Работа с обращениями (запросами) является обязанностью должностного лица – председателя Правления, а также членов правления.

1.5. При рассмотрении обращений (запросов) не допускается разглашение сведений, содержащихся в них, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения или запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, предоставление запрашиваемой информации.

1.6. Информация на запрос может предоставляться в устной форме и в виде документированной информации, в том числе в виде электронного документа.

1.7. Председатель правления в пределах своих полномочий обязан обеспечить:

1.7.1. всестороннее и объективное рассмотрение обращений (запросов) и предоставление заявителям или пользователям информацией достоверных сведений;

1.7.2. соблюдение сроков и порядка рассмотрения обращений и предоставления информации;

1.7.3. систематический анализ обращений (запросов) для выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав граждан, организаций, а также для совершенствования работы Товарищества.

1.8. Председатель правления:

1.8.1. осуществляет централизованный учет обращений (запросов);

1.8.2. обеспечивает своевременное доведение обращений (запросов) до исполнителей;

1.8.3. контролирует сроки подготовки ответов на обращения (запросы).

2. Порядок рассмотрения обращений.

2.1. Ответственность за организацию исполнения обращений, соблюдение сроков их рассмотрения, состояние делопроизводства по ним возложено на Председателя правления.

2.2. Прошедшие регистрацию обращения распределяются в зависимости от их важности и значимости, в том числе с грифом «лично» членам правления или иным сотрудникам в соответствии с их компетенцией.

2.3. Обращение, на которое дается промежуточный ответ, с контроля не снимается.

2.4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. Жалоба возвращается автору с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.5. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий ответ заявителю.

2.6. Обращение в соответствии с компетенцией СНТ «Черемушки» рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

2.7. В исключительных случаях, а также в случае истребования необходимых для рассмотрения обращения документов или материалов у должностных лиц, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения. В таком случае не позднее трех дней до истечения срока рассмотрения обращения исполнителем подается материал проверки по обращению и докладная записка с указанием причин продления срока.

2.8. Могут устанавливаться сокращенные сроки рассмотрения обращения, если этого требуют интересы дела. Сроки, предусмотренные Положением, исчисляются в календарных днях со дня регистрации обращения. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.9. Обращение, содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов.

2.10. Ответ на письменное обращение не дается, если текст не подается прочтению. В случае если возможно прочитать почтовый адрес и фамилию автора, ему в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается о причинах оставления обращения без ответа.

2.11. Не подлежат рассмотрению обращения, лишенные смыслового содержания.

2.12. В случае если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит докладу в соответствующие правоохранительные органы.

2.13. В случае если в обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Председатель принимает решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с автором по данному вопросу. О данном решении уведомляется лицо, направившее обращение.

3. Порядок предоставления информации по запросам.

3.1. Организация работы с запросами осуществляется в порядке, установленном пунктами 2.1 - 2.4, 2.9 – 2.13 Положения.

3.2. В запросе в обязательном порядке указываются почтовый адрес, номер телефона или адрес электронной почты, а также фамилия, имя и отчество гражданина или наименование организации, запрашивающих информацию (далее – отправитель запроса). Желательно также указывать номер участка садового для быстроты обработки запросов. Анонимные запросы не рассматриваются.

3.3. Запрос подлежит рассмотрению в 30-дневный срок со дня его регистрации, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

3.4. В случае если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, отправитель запроса уведомляется об отсрочке ответа на запрос в течение 7 дней со дня его регистрации с указанием причины такой отсрочки. Срок предоставления запрашиваемой информации не может превышать 15 дней сверх установленного срока для ответа на запрос.

3.5. Информация не предоставляется в случае, если:

3.5.1. содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;

3.5.2. в запросе не указаны почтовый адрес, адрес электронной почты для направления ответа либо номер телефона, по которому можно связаться с отправителем запроса;

3.5.3. запрашиваемая информация не относится к деятельности СНТ «Черемушки»;

3.5.4. запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

3.5.5. запрашиваемая информация является вмешательством в осуществление правосудия;

3.5.6. запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

3.5.7. в запросе ставится вопрос о толковании нормы права, разъяснении ее применения или правовой оценке судебных актов, выработке правовой позиции по запросу, проведении анализа судебной практики или выполнении по запросу иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав, направившего запрос.

3.5.8. информация опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет» (на сайте товарищества, в информационном чате товарищества).

3.6. В случае если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен. В случае если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, Товарищество предоставляет запрашиваемую информацию, за исключением информации ограниченного доступа.

4. Делопроизводство по обращениям (запросам).

4.1. Делопроизводство по обращениям (запросам) ведется отдельно от других видов делопроизводства.

4.2. Прием, первоначальная обработка письменных обращений (запросов), доставляемых службой почтовой связи, производятся Председателем.

4.3. Прием письменных обращений (запросов) в ходе личного приема, а также обращений (запросов) в форме электронных документов через сайт, личную электронную почту Председателя производится Председателем, прием письменных обращений (запросов) через электронную почту Правления – производится членами Правления в пределах их компетенции.

4.4. Обращения (запросы) подлежат регистрации в день получения, но не позднее трех дней после поступления.

4.5. Регистрация обращений (запросов) ежегодно начинается с номера 1. Регистрация обращений (запросов) осуществляется в хронологическом порядке. Основной регистрационно-контрольной формой является журнал регистрации обращений. При регистрации обращения (запроса) на оборотной стороне последнего листа обращения (запроса) или на свободном от текста месте указываются регистрационный номер, дата поступления.

4.6. Обращения (запросы) от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения его предыдущего обращения (запроса), подлежат приобщению к ранее поступившим материалам.

4.7. После регистрации обращение (запрос) в тот же день передается для исполнения. Ответственный исполнитель несет персональную ответственность за своевременность и достоверность использованной при подготовке ответа информации.

4.8. При исполнении обращения (запроса) исполнитель готовит ответ на официальном бланке и визирует копию ответа. Отметка об исполнителе включает в себя должность, фамилию и инициалы. Отметку об исполнителе располагают на лицевой или оборотной стороне последнего листа документа в левом нижнем углу.

4.9. Решение об окончании рассмотрения обращения (запроса) принимает Председатель. В случаях, когда ответ не направляется, ответственный исполнитель списывает обращение справкой с изложением причины.

4.10. Об утере обращения (запроса) или документов по нему исполнитель сообщает Председателю.

4.11. Законченные производством обращения (запросы) хранятся в течение пяти лет. По истечении срока хранения они подлежат уничтожению.

4.12. Пакеты (конверты), в которые были вложены письменные обращения (запросы), приобщаются к материалам дела, с тем, чтобы по ним установить почтовый адрес отправителя, даты отправки и получения обращения (запроса).

4.13. По письменной просьбе заявителя он может быть ознакомлен с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения и находящимися в распоряжении Товарищества. Ознакомление заявителя с интересующими его документами и материалами производится лично Председателем правления. Фото и ксерокопирование документов не допускается. По письменной просьбе заявителя ему могут быть выданы копии письменных ответов, если указанные письменные ответы не были получены заявителем по независящим от него обстоятельствам.

5. Особенности работы с обращением (запросом) в форме электронного документа.

5.1. Товарищество обеспечивает возможность направления обращения (запроса) в форме электронного документа на электронную почту Председателя правления, на электронную почту Правления, которые опубликованы на официальном сайте Товарищества.

5.2. Обращение (запрос) должно содержать реквизиты, необходимые для его рассмотрения и направления ответа. В случае незаполнения сведений об авторе (фамилия, имя гражданина, наименование организации, почтовый адрес, адрес электронной почты) и текста обращения (запроса) отправитель информируется о невозможности принять обращение (запрос). Анонимные запросы не рассматриваются. Подпись автора в виде никнейма, сокращенного имени, псевдонима не являются аналогом фамилии и имени гражданина, такие обращения (запросы) приравниваются к анонимным.

5.3. Товарищество сохраняет за собой право в установленном порядке уточнить достоверность информации об отправителе, а также уточнить содержание обращения (запроса).

5.4. Информация о персональных данных авторов обращений (запросов) хранится и обрабатывается с соблюдением законодательства Российской Федерации о персональных данных.

5.5. Обращение (запрос), поступившее в форме электронного документа, распечатывается, и дальнейшая работа с ними осуществляется в порядке, установленном Положением.

5.6. Основанием для отказа в рассмотрении электронного документа, помимо оснований, указанных в разделах 2-3 Положения, также может являться: указание автором недействительных сведений о себе и (или) адреса для ответа; поступление дубликата уже принятого электронного документа; некорректность содержания электронного документа.

5.7. Ответ на обращение (запрос), поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении (запросе), или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении (запросе), в случае если заявитель прямо попросил ответ направить по почтовому адресу.

6. Личный прием

6.1. Личный прием граждан и представителей организаций (далее - заявителей) проводится по адресу: Московская область, Воскресенский район, д. Ильино, СНТ «Черемушки», помещение правления (сторожка), согласно установленному графику. Прием осуществляется в целях оперативного рассмотрения обращений (запросов), относящихся к компетенции СНТ «Черемушки».

6.2. Организация личного приема возлагается на Председателя Правления. Прием ведется в порядке очередности.

6.3. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность. В иных случаях общение заявителя и Председателя (членов) правления не регулируется данным положением и не считается официальным обращением.

6.4. Основными сведениями об осуществлении приема, подлежащими учету, являются: дата и время приема; фамилия, имя, отчество заявителя, почтовый адрес; краткое содержание обращения (запроса); фамилия должностных лиц, осуществляющих прием; сведения о результатах приема.

6.5. В случае если в обращении (запросе) содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию СНТ «Черемушки» заявителю разъясняется, куда и в каком порядке следует обратиться.

6.6. Содержание устного обращения заносится в учетную форму. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается отметка в учетной форме. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в порядке, предусмотренном Положением.

6.7. Для получения письменного ответа по устному обращению заявителю предлагается удостоверить собственноручной подписью в учетной форме личного приема достоверность изложения его обращения.

6.8. Письменное обращение (запрос), полученное в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

6.9. Предварительную запись на личный прием, подготовку документов и оформление обращения (запроса) в период с октября по апрель необходимо осуществлять по телефону Председателя правления.

6.10. В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения (запроса), если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, предоставлена запрашиваемая информация.

6.11. В случае грубого, агрессивного, неадекватного поведения заявителя прием может быть прекращен. При необходимости могут быть вызваны представители правоохранительных органов. Информация о поведении заявителя отражается в учетной форме личного приема.

7. Ответственность

7.1. Нарушение установленного Положением порядка работы с обращениями (запросами) и приема граждан и представителей организаций, сроков рассмотрения обращений (запросов) или принятие по ним необоснованных, неправомερных решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут ответственность виновных согласно действующему законодательству.