

УТВЕРЖДЕНО

приказом некоммерческой организации  
«Фонд защиты прав граждан –  
участников долевого строительства  
Нижегородской области» № 11  
от «01» июня 2020 г.

## Положение

о порядке рассмотрения обращений граждан в некоммерческой организации  
Фонд защиты прав граждан – участников долевого строительства  
Нижегородской области

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Фонде защиты прав граждан – участников долевого строительства Нижегородской области (далее – Положение) устанавливает порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, организации личного приема граждан и контроля за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением поступивших обращений.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон).

1.3. Фонд защиты прав граждан – участников долевого строительства Нижегородской области (далее Фонд) в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан руководителем и уполномоченными должностными лицами Фонда, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в письменной форме, в форме электронного документа, а также в форме устного обращения во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленные законодательством сроки.

1.4. Граждане могут направить в Фонд:

- письменное обращение по почтовому адресу: 6030089, г. Нижний Новгород,

ул. Полтавская 26 ;

- обращение в форме электронного документа на электронный адрес [fzpgnnov@mail.ru](mailto:fzpgnnov@mail.ru).

1.5. Информация о порядке организации личного приема и рассмотрения обращений граждан предоставляется непосредственно в помещениях Фонда, а также по телефону и посредством ее размещения на странице Фонда на

официальном сайте Фонда, а также на информационных стендах по адресу нахождения Фонда.

## 2. Порядок приема и регистрации обращений

2.1. Организация приема, первичной обработки, регистрации обращений, поступивших в письменной форме в адрес Фонда, производится сотрудниками Фонда.

2.2. Прием обращений, направленных в форме электронного документа осуществляется сотрудником Фонда, которым проверяется правильность адресации и производится последующая регистрация.

2.3. Устные обращения, поступившие во время личного приема граждан Генеральным директором или сотрудником Фонда, регистрируются в СЭДО сотрудником Фонда в день проведения приема с прикреплением электронного образа карточки личного приема гражданина.

## 3. Порядок работы с зарегистрированными обращениями.

3.1. Обращение, поступившее для рассмотрения в Фонд в письменной форме, в форме электронного документа, либо в устной форме подлежит обязательному рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Положением.

3.2. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование Фонда. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. Обращение, поступившее в Фонд в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, о чем сотрудником Фонда в СЭДО.

3.3. Срок рассмотрения обращений - не более 30 дней со дня регистрации.

Генеральный директор Фонда вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан. Фонд вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней с направлением уведомления в адрес автора обращения. Продление срока рассмотрения обращения может быть только однократным.

3.4. Если в указанном 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.

3.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников Фонда, Фонд вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

3.6. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Генеральный директор Фонда либо сотрудник вправе 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. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.8. 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.

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

3.9. Если в обращениях наряду с вопросами, относящимися к компетенции Фонда, содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.10. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.11. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в

соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

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

3.13. При направлении письменного обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу Фонд может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

4. Рассмотрение и подготовка ответов на обращения граждан.

4.1. По результатам рассмотрения обращения генеральный директор Фонда или лицо, исполняющее его обязанности, через СЭДО направляет данное обращение на рассмотрение по существу вопросу соответствующему сотруднику Фонда.

4.2. Сотрудник Фонда, к которому в соответствии с утвержденной руководителем Фонда резолюцией поступило на рассмотрение обращение:

- в установленный срок обеспечивает объективное и всестороннее его рассмотрение, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

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

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

- обобщает для включения в проект ответа гражданину полученные от соисполнителей предложения;

- обеспечивает подготовку проекта письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона и направляет на подпись генеральному директору Фонда.

4.3. В результате рассмотрения обращения принимается одно из следующих решений:

- 1) о полном или частичном удовлетворении обращения и об осуществлении для этого соответствующих мер;

- 2) об отказе в удовлетворении обращения;

- 3) об уведомлении лица о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.4. Сотрудник, ответственный за рассмотрение обращения, подготавливает проект ответа гражданину, визирует проект и согласовывает его в установленном порядке.

4.5. Ответ заявителю оформляется на бланке Фонда.

Ответ на обращение, подписанный руководителем Фонда или лицом, исполняющим его обязанности, регистрируется и направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Если письменный ответ не направляется, отметка об этом вносится в СЭДО.

4.6. Ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

4.7. На поступившее в Фонд обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона на официальном сайте Фонда.

5. Организация личного приема граждан

5.1. Личный прием граждан сотрудниками Фонда проводится в соответствии с утвержденным руководителем Фонда графиком, который размещается на официальном сайте Фонда в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.2. Личный прием граждан проводится Генеральным директором Фонда в соответствии с утвержденным графиком, при наличии записавшихся на личный прием, по адресу: г. Нижний Новгород, ул. Полтавская 26.

Запись на личный прием к руководителю Фонда производится по телефону (831) 435-18-40 ежедневно в рабочие дни с 9.00 до 18.00, в пятницу и предпраздничные дни с 9.00 до 17.00, перерыв на обед - 13.00 - 13.48.

5.3. Помещение для осуществления приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер безопасности.

5.4. Сотрудник Фонда, ответственный за организацию личного приема руководителем Фонда, осуществляющий запись на личный прием, информирует заявителей о дате, времени, месте приема в письменной или устной форме (по телефону), формирует список и обобщает необходимую для рассмотрения информацию.

5.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы,

дополняющие и поясняющие суть обращения. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Лица, удостоенные почетного звания «Почетный гражданин Нижегородской области», имеют право на безотлагательный прием.

Правом на первоочередной личный прием обладают ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды первой группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов, беременные женщины, родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет, и иные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации и Нижегородской области.

5.6. Содержание (краткое изложение) устного обращения гражданина заносится в Карточку личного приема гражданина (приложение к настоящему Положению). В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов в порядке и сроки, установленные действующим законодательством. Письменные обращения, принятые от граждан в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

5.7. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Фонда, то гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений

6.1. Контролю подлежат все поступившие на рассмотрение в Фонд обращения граждан.

6.2. Контроль за соблюдением сроков и полнотой рассмотрения обращений осуществляется сотрудником Фонда, ответственным за контроль исполнения документов в Фонд.

6.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется на основании сведений, содержащихся в СЭДО. Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.

7. Порядок хранения материалов по рассмотрению обращений

Архивное хранение документов по обращениям граждан осуществляется в установленном законном порядке сотрудниками Фонда.