

Утвержден решением общего собрания членов СНТ «Кактус-74»  
от 03 мая 2019 года

(Протокол общего собрания № б/н от 03 мая 2019 года)

## **Порядок рассмотрения жалоб и обращений членов СНТ, поступивших в правление СНТ «Кактус-74»**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения жалоб и обращений членов СНТ (далее Порядок), поступивших в правление СНТ «Кактус-74» (далее – Правление) разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», устанавливает основные требования к организации рассмотрения обращений членов СНТ и правила ведения делопроизводства по обращениям членов СНТ в Правление. Для целей настоящего Порядка используются следующие понятия:  
«обращение» – предложение, заявление, ходатайство, жалоба членов СНТ, изложенная в письменной или устной форме;  
«заявление» – вид обращения членов СНТ по поводу реализации прав, свобод, закрепленных Конституцией РФ и нормативными правовыми актами Российской Федерации и Уставом товарищества;  
«предложение» - рекомендации членов СНТ по совершенствованию нормативных правовых актов и деятельности органов управления товарищества, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности товарищества;  
«жалоба» - вид обращения членов СНТ по поводу восстановления его либо другого лица (лиц) прав, свобод и законных интересов, нарушенных действием (бездействием) юридических или физических лиц;  
«коллективное обращение» - обращение двух и более членов СНТ, а также обращение, принятое на собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей;  
«должностное лицо» - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в органе управления товарищества.

1.2. В Правлении рассматриваются обращения членов СНТ (далее - обращения) по вопросам, находящимся в ведении правления товарищества, в соответствии с Уставом СНТ «Кактус-74».

1.3. Рассмотрение обращений производится председателем Правления лично или на заседании правления в пределах своей компетенции.

1.4. Делопроизводство в Правлении по обращениям членов СНТ организует председатель Правления.

1.5. Консультации членов СНТ предоставляются по вопросам:  
- местонахождение правления, полный почтовый адрес, контактные телефоны, наименования должности, фамилии, имени, отчества председателя правления, специалистов, работающих на договорной основе;  
- требований к оформлению письменного обращения;  
- определения организации, в компетенции которой находится решение поднимаемых в обращении вопросов;  
- места, даты и времени личного приема членов СНТ должностными лицами правления для рассмотрения устных обращений;  
- порядка и сроков рассмотрения обращений.

1.6. Члены СНТ могут обратиться в правление лично, по почте (электронной почте), по телефону. (с данными можно ознакомиться на информационном стенде здания Правления или на сайте СНТ)

1.7. Основными требованиями при консультировании членов СНТ являются:

- компетентность;
- четкость в изложении материалов;
- полнота консультирования.

1.8. Правление СНТ готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях членов СНТ и представляет их на очередное общее собрание (общее собрание уполномоченных).

1.9. Запрещается преследование членов СНТ в связи с его обращением в Правление или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.10. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни членов СНТ, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган управления СНТ или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

## 2. ПРИЕМ И ПЕРВИЧНАЯ ОБРАБОТКА ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ЧЛЕНОВ СНТ

2.1. Все присланные по почте письменные обращения (в том числе телеграммы) и документы, связанные с их рассмотрением, поступают председателю правления.

2.2. При приеме и первичной обработке документов председателем правления:

- проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов ;
- поступившие документы (копии паспорта, копии свидетельств, фотографии и другие подобные приложения к письму) подкальваются впереди текста письма. В случае отсутствия самого текста письма председателем правления составляется справка с текстом: "Письма в адрес Правления СНТ «Кактус-74» «нет», датой и личной подписью, которая прилагается к поступившим документам.
- ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту невскрытыми.

2.3. Обращения членов СНТ, поступившие на сайт товарищества, принимаются председателем правления и учитываются в книге учета поступивших обращений.

2.4. Члены СНТ в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа управления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, контактный телефон для оперативной связи, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии и подписи обратившегося членов СНТ и адреса для ответа.

## 3. РЕГИСТРАЦИЯ ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в правление.

3.2. На поступившие председателю Правления обращения членов СНТ, в правом нижнем углу первой страницы письма проставляется соответственно регистрационный штамп с указанием даты получения. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.3. Председатель Правления производит регистрацию обращений в книге регистрации обращений.

3.4. При регистрации:

- письму присваивается регистрационный номер;

- 3
- указываются фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также протоколы собраний;
  - отмечается тип доставки обращения (нарочно, по почте, по факсу и т.д.) Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется отметка "контроль";
  - обращение проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный срок рассмотрения, или заявитель не удовлетворен полученным ответом.

#### 4. НАПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ НА РАССМОТРЕНИЕ

4.1. После составления аннотации председатель правления, передает обращение на рассмотрение, исходя из содержания обращения, адресует обращение должностным лицам в соответствии с распределением обязанностей.

4.2. Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о порядке приема членов СНТ в правлении, а заявления оформляются "В дело" как исполненные.

4.3. В случае, если обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую их организацию.

#### 5. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ЧЛЕНОВ СНТ

5.1. Организацию личного приема членов СНТ осуществляет председателем Правления в часы, установленные настоящим регламентом без предварительной записи, в порядке общей очереди.

5.2. Председатель Правления консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса, составляет краткую аннотацию обращения и результат приема.

5.3. В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся материалов, касающихся этого заявителя.

5.4. Повторный прием осуществляется не ранее получения членами СНТ ответа на предыдущее обращение или если истек установленный срок рассмотрения обращения.

5.5. Во время личного приема каждый из членов СНТ имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. По просьбе заявителя, оставившего своё обращение, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям.

5.6. На личном приеме председатель Правления доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

5.7. После завершения личного приема председателем Правления и согласно его резолюции (поручению) оформляется рассылка документов. Материал передается на рассмотрение исполнителю.

5.8. Председатель Правления заносит в книгу учета обращений информацию о мерах, принятых по обращениям членов СНТ, рассмотренных ими во время личного приёма. В книге учета обращений председатель правления указывает результат рассмотрения обращения («Удовлетворено», «Разъяснено», «Отказано», «Поставить на дополнительный контроль»), проставляет дату.

5.9. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

## 6. ОСТАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ БЕЗ РАССМОТРЕНИЙ

6.1. Правление, его должностные лица, которым направлено обращение, вправе его не рассматривать по существу, если:

- 1) в письменном обращении членов СНТ содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Правление или одному и тому же должностному лицу;
- 2) по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение (в случае если по вопросам, содержащимся в обращении возбуждено судебное производство с участием того же лица (группы лиц), или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда, о чем уведомляется заявитель);
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- 4) в обращении не указана фамилия обратившегося члена СНТ или почтовый адрес для ответа;
- 5) от членов СНТ поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
- 6) текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 7) письменное обращение поступило от члена СНТ, не оплатившего членские взносы за период (год), предшествующий периоду (дате) обращения;
- 8) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

6.2. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся членов СНТ. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается члену СНТ, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.3. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, члены СНТ вправе вновь направить обращение в соответствующий орган управления СНТ или соответствующему должностному лицу.

## 7. СРОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ЧЛЕНОВ СНТ И ПОРЯДОК ЕГО ПРОДЛЕНИЯ

7.1. Общий срок рассмотрения письменного обращения не должен превышать 10 рабочих дней. Он начинается с даты регистрации обращения и заканчивается датой подписания ответа председателем Правления.

7.2. Обращения поступившие из органов исполнительной власти подлежат исполнению в следующие сроки указанные в поручении:

- с конкретной датой исполнения – в указанный срок;
- без конкретной даты исполнения с пометкой «срочно» – в 3-х дневный срок;
- без конкретной даты исполнения с пометкой «оперативно» – в 10-ти дневный срок;
- без конкретной даты исполнения и специальных пометок – в срок не более месяца;
- если срок исполнения не указан, обращение подлежит исполнению в срок до 1 месяца с даты подписания;
- по запросам Государственной Думы, региональных и местных законодательных органов – не позднее чем через 15 дней со дня получения (в случае если для рассмотрения запроса необходимо проведение запросов или проверок, срок подготовки ответа может быть продлен до 30 дней с сообщением об этом депутату);

7.3. Обращение содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию

5

Правления, в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов; автор обращения уведомляется о переадресации.

7.4. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов или принятия других мер, сроки рассмотрения обращений могут быть продлены не более чем на 30 дней, о чем уведомляется автор обращения.

7.5. В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода, но не более чем на 3 дня.

7.6. Рассмотрение обращений членов СНТ, содержащих сведения о возможных авариях, катастрофах, иных чрезвычайных ситуациях, а также вопросы защиты прав ребенка, производится безотлагательно.

## 8. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТВЕТА

8.1. Ответы на обращения членов СНТ подписывает председатель Правления в пределах своей компетенции.

В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу Правления, ответ подписывается этим должностным лицом.

8.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

8.3. В ответе в вышестоящие органы должно быть указано о том, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения и в какой форме. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

8.4. По результатам рассмотрения обращения может быть принят правовой акт, (например, об оказании материальной помощи). В случае, если экземпляр принятого правового акта направляется заявителю, подготовки специального ответа не требуется.

8.5. Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть вынесено на Общее собрание членов (представителей).

8.6. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

8.7. Ответы заявителям и в вышестоящие органы печатаются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона.

8.8. Подлинники обращений членов СНТ возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

8.9. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

8.10. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа материалы, относящиеся к рассмотрению, подшиваются в дело, с указанием краткого содержания ответа («Удовлетворено», «Разъяснено», «Отказано»).

8.11. После регистрации ответа председатель Правления хранит их у себя.

8.12. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения, возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

8.13. Поступившие ответы на поручения о рассмотрении обращений членов СНТ из других организаций передаются председателю Правления, где регистрируются в журнале регистрации обращений, и затем направляются исполнителю.

## 9. КОНТРОЛЬ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ЧЛЕНОВ СНТ

6

9.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов членов СНТ, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органа управления получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер по обращениям членов СНТ при получении справки по вопросам, с которым автор обращается неоднократно.

9.2. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять председатель Правления.

9.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений членов СНТ осуществляет председатель Правления.

## 10. ОБЖАЛОВАНИЕ РЕШЕНИЯ, ПРИНЯТОГО ПО ОБРАЩЕНИЮ

10.1. Члены СНТ вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения в вышестоящий орган управления (Общее собрание членов (представителей) СНТ) или в суд в порядке, предусмотренном законодательством.

## 11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ЗА НАРУШЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ЧЛЕНОВ СНТ

11.1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений членов СНТ, нарушение сроков и порядка их рассмотрения, принятие заведомо необоснованного, незаконного решения, преследование членов СНТ за критику, предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни членов СНТ (без его согласия), утрата письменных обращений членов СНТ и (или) материалов по их рассмотрению (за исключением случаев, когда такая утрата является следствием действия обстоятельств непреодолимой силы) влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## 12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЧЛЕНОВ СНТ ЗА СОДЕРЖАНИЕ ИХ ОБРАЩЕНИЙ

12.1. Члены СНТ, обращения которых содержат заведомо ложные сведения, материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, привлекаются в установленном законодательством порядке к административной либо уголовной ответственности.

В настоящем деле прошито, пронумеровано и  
скреплено печатью 7 Солн  
Листов

Председатель Правления СНТ «Кактус-74»  
А.С. Песчанников

« 6 » ММА 20 19 года