

# ЮГОРСКИЙ ФОНД КАПИТАЛЬНОГО РЕМОНТА МНОГОКВАРТИРНЫХ ДОМОВ

## ПРИКАЗ

от «26» января 2017 года

№ 2

Об утверждении Порядка  
рассмотрения обращений граждан,  
объединений граждан, в том числе  
юридических лиц, поступающих в  
Югорский фонд капитального ремонта  
многоквартирных домов

В соответствии с Уставом Югорского фонда капитального ремонта многоквартирных домов и подпунктом 7 пункта 1 статьи 19 Закона Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 1 июля 2013 года № 54-оз «Об организации проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах, расположенных на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры», **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих в Югорский фонд капитального ремонта многоквартирных домов.
2. Начальнику отдела правовой и кадровой работы Трифоновой О.А. ознакомить с настоящим Приказом работников Югорского фонда капитального ремонта многоквартирных домов под роспись в срок до 1 февраля 2017 года.
3. Признать утратившим силу приказ от 28.12.2015 года № 310 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан и юридических лиц в Югорском фонде капитального ремонта многоквартирных домов».
4. Настоящий приказ вступает в силу с момента подписания и распространяет свое действие на правоотношения, возникшие с 1 января 2017 года.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

ВрИО генерального директора

Е.В. Дарибабина

Исп.: Трифонова О.А.  
начальник отдела правовой и кадровой работы  
тел. 356-027

Приложение к приказу  
Югорского фонда  
капитального ремонта  
многоквартирных домов  
от «26» января 2017 года № 2

**Порядок рассмотрения обращений граждан,  
объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих  
в Югорский фонд капитального ремонта многоквартирных домов  
(далее – Порядок)**

**Раздел I. Общие положения**

1.1. Порядок определяет процедуры по учету, организации рассмотрения обращений, поступающих в Югорский фонд капитального ремонта многоквартирных домов (далее – Фонд), контролю их рассмотрения, анализу и обобщению содержащейся в них информации.

1.2. Установленная Порядком процедура организации рассмотрения обращений, поступающих в Фонд, распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.3. Для целей Порядка используются следующие понятия:

обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в Фонд в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба;

предложение - рекомендация гражданина по развитию общественных отношений, улучшению сфер деятельности Фонда;

заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Фонда, либо критика деятельности Фонда;

жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

необращение - текст, не соответствующий требованиям, предъявляемым настоящим Порядком к обращениям, или не имеющий смысла (понятного, вразумительного содержания, повествовательного и (или) иного характера), либо направляемый для ознакомления, либо содержащий приглашение, поздравление, соболезнование, положительную оценку деятельности, просьбу, не основанную на законе, состоящий из ссылок на содержание страниц в сети Интернет без изложения вопроса по существу, а также направленные журналы, газеты, книги, буклеты, листовки, рукописи, аудио- и видеоматериалы или иная продукция.

некорректное обращение - анонимное обращение, то есть обращение, в котором не указаны фамилия или адрес гражданина, по которому может быть дан ответ, обращение текст которого, не поддается прочтению, обращение с приложением, которые отсутствуют и заявитель ссылается на данные документы в обоснование своих доводов, обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников Фонда, а также членов их семей;

заявитель – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, объединение граждан, в том числе юридическое лицо, обративший(ее)ся в письменной форме, в форме электронного документа в Фонд;

лицо, ответственное за рассмотрение обращения, – генеральный директор Фонда, либо иное лицо, уполномоченное генеральным директором, за подписью которого будет дан ответ на обращение;

лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, – лицо, которому лицо, ответственное за рассмотрение обращения, поручило подготовить проект ответа на обращение.

1.4. Информация о персональных данных заявителя, направившего обращение в Фонд, хранится и обрабатывается в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

## **Раздел II. Прием и регистрация обращения**

2.1. Письменное обращение в Фонд может быть доставлено лично, через представителей, почтовым отправлением, факсимильной связью, в форме электронного документа, отправленного на адрес электронной почты Фонда [info@kapremontugra.ru](mailto:info@kapremontugra.ru).

2.2. Поступающие в Фонд письменные обращения регистрируются Организационным отделом в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота (далее – СЭД) в сроки, установленные инструкцией по делопроизводству в Фонде.

2.3. Поступившее коллективное обращение регистрируется на заявителя, указанного первым, в случае если в обращении не указано иное.

2.4. Обращения, поступившие в форме электронного документа неоднократно в один и тот же день от одного и того же заявителя с одним и тем же вопросом, а также отдельно направленные приложения, дополнения к обращению регистрируются и рассматриваются как единое обращение.

2.5. Регистрация обращения осуществляется путем присвоения ему порядкового номера с созданием его электронного образа.

2.6. Поступившее аналогичное или повторное обращение должно быть связано в СЭД с предыдущими обращениями.

2.7. Поступившее аналогичное обращение подлежит регистрации в соответствии с Порядком и инструкцией по делопроизводству в Фонде. В случае если срок рассмотрения предыдущего обращения еще не истек,

копия обращения направляется лицу, ответственному за рассмотрение предыдущего обращения, для их рассмотрения совместно.

2.8. В случае если аналогичное обращение поступило после рассмотрения предыдущего обращения, но не позднее 30 дней, организационный отдел Фонда направляет гражданину с сопроводительным письмом копию ответа на предыдущее обращение.

2.9. В случае если аналогичное обращение поступило после истечения 30 дней со дня рассмотрения предыдущего обращения, оно подлежит рассмотрению в соответствии с Порядком.

2.10. Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Фонда, либо фамилию, имя, отчество генерального директора, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) либо наименование организации, почтовый адрес (либо способ получения ответа), по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

В обращении, поступившем в Фонд в форме электронного документа, в обязательном порядке указывается фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) либо наименование организации, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме по почте. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.11. Поступившее необращение организационный отдел Фонда регистрирует и при необходимости, направляет заявителю соответствующее уведомление с разъяснением требований, предъявляемых настоящим Порядком к письменным обращениям, ответ по существу не дается.

Уведомление направляется заявителю за подписью начальника организационного отдела.

### **Раздел III. Направление обращения для рассмотрения по компетенции**

3.1. Зарегистрированное обращение не позднее следующего рабочего дня после его регистрации направляется организационным отделом Фонда генеральному директору Фонда или уполномоченному лицу, ответственному за рассмотрение обращения.

3.2. Поручение (резолуция) по рассмотрению обращения в день его получения вносится организационным отделом Фонда в СЭД и

направляется посредством данной системы лицу, определенному ответственным за рассмотрение обращения и (или) за подготовку проекта ответа на обращение.

3.3. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Фонда, направляется ответственным лицом за подготовку проекта ответа (за подписью лица, ответственного за рассмотрение обращения) на обращение в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением об этом заявителя.

3.4. По результатам рассмотрения обращения, поступившего на рассмотрение в порядке переадресации от государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, в котором содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения обращения, лицо ответственное за подготовку проекта ответа на обращение обеспечивает письменное информирование лица, перенаправившего обращение, о результатах его рассмотрения (в форме сопроводительного письма с приложением копии ответа на обращение).

3.5. Своевременное рассмотрение обращения несколькими лицами, подготовку проекта ответа (ответа) заявителю, осуществляет лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, указанное первым в поручении по его рассмотрению. Лица, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 5 рабочих дней до истечения срока его рассмотрения обязаны представить лицу, указанному в поручении первым, предложения и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного проекта ответа (ответа).

#### **Раздел IV. Рассмотрение обращения**

4.1. Лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

4.2. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в Фонде, если действующим законодательством не предусмотрен иной срок рассмотрения.

4.3. В срок, установленный пунктом 4.2 Порядка, входит время на рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание, регистрация и направление ответа заявителю.

В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока его рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

4.4. В случае направления запроса о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения Фондом и (или) получения дополнительных материалов и документов от заявителя, срок рассмотрения обращения может быть продлен генеральным директором

Фонда или лицом, ответственным за рассмотрения обращения, на основании служебной записки лица, ответственного за подготовку проекта ответа на обращение, но не более чем на 30 дней, о чем информируется заявитель.

4.5. Лицо, ответственное за подготовку ответа на обращение, направляет заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения его обращения по указанному в обращении почтовому адресу или адресу электронной почты.

4.6. Информацию о продлении срока рассмотрения обращения организационный отдел Фонда вносит в СЭД.

4.7. Лицо, ответственное за подготовку ответа на обращение, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращения.

4.8. В случае если предметом обращения является вопрос, на который заявителю неоднократно (2 и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу.

4.9. Лицо, ответственное за рассмотрение обращения, принявшее решение о прекращении переписки, уведомляет об этом заявителя.

4.10. Обращение, поступившее после прекращения переписки и не содержащее новых доводов, организационный отдел Фонда регистрирует в соответствии с настоящим Порядком, заявителю ответ не дается, лицо, ответственное за рассмотрение обращения, принявшее решение о прекращении переписки, возвращает его заявителю с сопроводительным письмом и снимает с контроля с отметкой «переписка прекращена».

## **Раздел V. Оформление ответа на обращение**

5.1. По результатам рассмотрения обращения ответ заявителю подписывает генеральный директор или уполномоченное им лицо либо лицо, замещающее генерального директора.

5.2. В ответе указываются номер и дата регистрации обращения, четко и последовательно излагаются исчерпывающие разъяснения с правовым обоснованием на все поставленные в нем вопросы. При подтверждении сведений о нарушении прав заявителя в ответе указываются меры, принятые по устранению выявленных нарушений, при необходимости разъясняется право и порядок обжалования принятого по обращению решения.

5.3. Ответ на коллективное обращение направляется заявителю, указанному в обращении первым, в случае если в обращении не указано иное, с просьбой довести содержание ответа до остальных обратившихся заявителей.

5.4. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении либо на адрес электронной почты, в случае

указания такой просьбы в обращении либо в случае отсутствия почтового адреса.

5.5. Ответ на некорректное обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствии с компетенцией, о чем организационный отдел Фонда в течение 7 дней со дня регистрации сообщает заявителю путем направления уведомления, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Уведомление направляется заявителю за подписью начальника организационного отдела.

5.6. Регистрацию, создание электронного образа ответа на обращение и его отправку заявителю осуществляет организационный отдел Фонда в соответствии с инструкцией по делопроизводству в Фонде.

## **VI. Особенности рассмотрения отдельных обращений**

6.1. К отдельным обращениям относятся заявления собственников о предоставлении сведений о:

1) размере начисленных и уплаченных взносов на капитальный ремонт каждым собственником помещения в многоквартирном доме, задолженности по их оплате, а также размере уплаченных пеней;

2) о сумме зачисленных на специальный счет платежей собственников всех помещений в многоквартирном доме, об остатке средств на специальном счете, о всех операциях по данному специальному счету;

3) размере средств, направленных региональным оператором на капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме, в том числе размере предоставленной рассрочки оплаты услуг и (или) работ по капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме;

4) размере задолженности за оказанные услуги и (или) выполненные работы по капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме;

5) кредитах, займах, привлеченных региональным оператором в целях финансирования услуг и (или) работ по капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме, в том числе с указанием процентной ставки, под которую они привлекались, а также погашении таких кредитов, займов.

6.2. Отдельные обращения могут быть направлены заявителем посредством почтового отправления, факсимильной связью, в электронной форме в виде скан-образа по телекоммуникационным каналам связи либо представлены лично (через представителя) в адрес Фонда и должны содержать информацию о выбранном способе получения соответствующих информации и сведений, подписаны заявителями и заверены печатью (в случае направления заявлений товариществом собственников жилья, жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом, управляющей организацией).

6.3. Лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, в течение 10 рабочих дней с момента поступления соответствующего заявления предоставляет заявителю информацию в соответствии с пунктом 6.1. настоящего Порядка.

6.4. Датой поступления заявления считается день его поступления в Фонд почтой либо личного представления заявителем (его представителем), а в случае направления факсимильной связью или в электронной форме по телекоммуникационным каналам связи – день отправки соответствующего сообщения в адрес Фонда до 17 часов 00 минут местного времени.

6.5. Информация, указанная в пункте 6.1. настоящего Порядка предоставляется за подписью заместителя генерального директора Фонда по экономике и финансам.

## **Раздел VII. Контроль рассмотрения обращений**

7.1. Контроль своевременного рассмотрения обращений, поступивших в Фонд, осуществляет организационный отдел Фонда.

7.2. В целях упреждающего контроля организационный отдел Фонда не позднее 10 дней до истечения срока рассмотрения обращения направляет руководителю структурного подразделения Фонда напоминание об истечении срока и необходимости обеспечения своевременного рассмотрения обращения.

7.3. Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются организационным отделом Фонда с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы, за исключением обращений, ответы на которые в соответствии с Порядком не даются.

7.4. Датой снятия обращения с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю или в орган, направивший обращение с контролем исполнения.

7.5. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, не подлежат снятию с контроля.

## **Раздел VIII. Анализ обращений**

8.1. Анализ обращений, поступающих в Фонд, осуществляет организационный отдел Фонда, в целях контроля соблюдения Порядка рассмотрения обращений и принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин возникновения обращений.

8.2. Организационный отдел Фонда ежеквартально до 10 числа месяца следующего за отчетным кварталом представляет генеральному директору Фонда отчет о проведенном анализе соблюдения настоящего Порядка и принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин возникновения обращений.