

**Регламент рассмотрения председателем и правлением ТСН «Опушкино»
заявлений, обращений и жалоб
от членов товарищества и индивидуальных садоводов.**

I. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент определяет требования, последовательность процедур, сроки, перечни направляемых документов и взаимодействие правления и председателя ТСН «Опушкино» (далее – органы товарищества) с членами товарищества, индивидуальными садоводами, иными физическими лицами (далее – заявители, граждане) при рассмотрении их заявлений, обращений и жалоб (далее – обращения) и выдаче по ним мотивированных ответов, справок, выписок и т.д. (далее – ответ).

1.2. Функции органов товарищества по обеспечению своевременного и полного рассмотрения обращений, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям осуществляются в соответствии с Конституцией РФ и Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. Органы товарищества исполняют работу по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства.

1.4. Результатом рассмотрения обращения является ответ, направленный заявителю одним из следующих способов:

- в форме электронного документа на адрес электронной почты, с которого поступило обращение;
- в простой письменной форме заказным письмом по почтовому адресу, указанному в обращении.
- в простой письменной форме, лично полученный заявителем с росписью о получении в соответствующем журнале исходящей корреспонденции товарищества.
- в форме устного сообщения в ходе личного приема (с согласия заявителя).

II. Требования для исполнения работы по рассмотрению письменного обращения, сроки рассмотрения таких обращений, права и обязанности.

2.1. Заявители могут направлять в как индивидуальные, так и коллективные письменные обращения.

2.2. Требования, необходимые для исполнения работы по рассмотрению письменных обращений.

2.2.1. В письменном обращении в обязательном порядке:

- указывается наименование организации (товарищества), в адрес которой направляется обращение, либо фамилия, имя, отчество (при наличии) ее руководителя (председателя); - указывается фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя – физического лица;
- указывается почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, либо, в случае поступления обращения в форме электронного документа – адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ в форме электронного документа (в случае неуказания адреса электронной почты ответ направляется на адрес электронной почты, с которого поступило обращение)

- указывается уведомление о переадресации обращения (при необходимости); - излагается суть обращения;
- проставляется личная подпись заявителя и дата составления обращения.

2.2.2. При необходимости, по требованию органов товарищества, в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.2.3. При направлении обращения, результатом рассмотрения которого является письменное подтверждение товариществом постоянного (место жительства) или временного проживания (пребывания) на его территории, заявителем может выступать лицо, являющееся правообладателем земельного участка, расположенного в границах товарищества.

2.2.4. При направлении обращения, результатом рассмотрения которого является письменное подтверждение товариществом постоянного (место жительства) или временного проживания (пребывания) на его территории, заявитель в соответствии с Законом РФ от 25.06.1993

№5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации» и Законом РФ от 29.07.2017 №217-ФЗ «О ведении гражданами садоводства и огородничества для собственных нужд и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» путем представления в органы товарищества (лично или почтовым отправлением на бумажном носителе и (или) в форме электронного документа на официальный электронный адрес товарищества orushkinokp@yandex.ru:

- выписки (копии) из ЕГРН (выданной не ранее двух месяцев с даты обращения) на земельный участок, расположенный в границах товарищества, владельцем которого является заявитель;
- выписки (копии) из ЕГРН (выданной не ранее двух месяцев с даты обращения) на жилой дом
- документа (копии), удостоверяющего личность заявителя и всех лиц, подтверждение пребывания/проживания которых запрашивается и позволяющего идентифицировать их регистрацию по месту постоянного проживания и (или) регистрацию по месту временного пребывания.

2.2.5. Письменные обращения, результатом рассмотрения которых является предоставление сведений об отсутствии или наличии задолженностей по оплате взносов всех видов, коммунальных платежей либо внесения иной платы, установленной в товариществе, с привязкой к конкретному земельному участку, направляются исключительно правообладателями этих земельных участков.

2.2.6. Предоставление персональных данных заявителям без непосредственного письменного согласия субъекта этих персональных данных в ответах не допускается.

2.3. Регистрации и учету подлежат все поступившие (почтовым отправлением, электронной почтой) обращения, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным законодательством для письменных обращений.

2.4. Обращения, поступившие по почте, электронной почте, на официальный сайт товарищества, подлежат рассмотрению в соответствии с настоящим Регламентом.

2.5. Сроки исполнения работы по обращениям.

2.5.1. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в товариществе.

2.5.2. Если для рассмотрения обращения необходимо провести выездные мероприятия, запросить дополнительные материалы или принять иные меры, срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем на 30 дней с одновременным информированием заявителя и указанием причин продления.

2.6. Заявитель имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы в связи с рассмотрением обращения, обращаться с просьбой об их истребовании;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие охраняемую законом тайну и (или) информацию ограниченного доступа (например, персональные данные третьих лиц);
- получать на свое обращение письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- получать уведомление о переадресации обращения в иные организации, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов.
- обжаловать принятое по обращению решение, а также действия (бездействие) сотрудников в связи с рассмотрением обращения в административном (или) судебном порядке;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.7. Органы товарищества обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, при необходимости - с участием заявителя, направившего обращение;
- получение необходимых для рассмотрения обращений документов и материалов в других организациях, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- подготовку и направление ответов по существу поставленных в обращениях вопросов.

2.8. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях иных лиц, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в органы местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.9. Основания для отказа в рассмотрении обращений.

2.9.1. В случае отсутствия в письменном обращении, направленном почтовым отправлением, фамилии заявителя и (или) его почтового адреса ответ на обращение не дается.

2.9.2. Письменные обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотруднику органов товарищества, а также членов его семьи, остаются без ответа по существу поставленных в них вопросов. При этом заявителю, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

2.9.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит рассмотрению, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.9.4. 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.

2.9.5. 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, председатель ТСН 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 органы товарищества. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.10. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

III. Административные процедуры при письменных обращениях

3.1. Административные процедуры по работе с письменными обращениями осуществляются в следующем порядке:

- регистрация;
- рассмотрение; подготовка ответов;
- направление ответов.

3.1.1. регистрация обращений, поступивших в органы товарищества, производится в течение трёх дней. Обращениям присваиваются входящие номера и указывается дата их регистрации в журнале регистрации. При регистрации обращения проверяются реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений. Обращение вместе с приложенными к нему материалами в день его регистрации передается для дальнейшего рассмотрения и подготовки ответа в органы товарищества.

3.1.2. рассмотрение обращений.

Органами товарищества в срок до 5 дней с момента его получения:

- изучается обращение и приложенные материалы;
- если в обращении содержится сообщение о нарушениях в сфере жилищно-коммунального хозяйства, принимает решение о необходимости проверки обоснованности доводов, содержащихся в обращении, и организует мероприятия по устранению нарушения в случае подтверждения наличия последнего.

3.1.3. Подготовка ответов на обращения.

Органами товарищества в срок до 20 дней с момента поступления обращения устанавливается обоснованность доводов автора обращения и подготавливается мотивированный проект ответа, который направляется на подпись председателю товарищества.

3.1.4. Направление ответа на обращение.

Подписанный председателем ответ регистрируется в журнале исходящей корреспонденции и направляется заявителю в трехдневный срок с момента его регистрации.

3.2. При необходимости сотрудник органов товарищества при рассмотрении обращения подготавливает письмо (запрос) в иную организацию (учреждение и т.п.) в целях получения в установленный срок дополнительной информации по существу вопросов, изложенных в обращении.

IV. Контроль за совершением действий при исполнении работы по обращениям.

4.1. Председатель товарищества обеспечивает контроль за рассмотрением обращений.

V. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, принятых в ходе работы по обращениям

5.1. Граждане могут обжаловать действия (бездействие) сотрудников органов товарищества в части ненадлежащего исполнения ими работы по обращениям, предусмотренной настоящим Регламентом в административном и (или) судебном порядке.