

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1

УТВЕРЖДЕНО

приказом НО РО Алтайского края  
«Фонд капитального ремонта МКД»  
от 02.06. 2023 № 10-0

### ИНСТРУКЦИЯ

о порядке рассмотрения обращений и приема граждан  
в некоммерческой организации «Региональный оператор Алтайского края  
«Фонд капитального ремонта многоквартирных домов»

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Инструкция по рассмотрению обращений (далее – Инструкция), поступающих в НО РО Алтайского края «Фонд капитального ремонта МКД» (далее – Фонд), устанавливает единый порядок рассмотрения и разрешения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, обращений и запросов должностных и иных лиц по вопросам в сфере капитального ремонта общего имущества, а также порядок личного приема граждан, должностных и иных лиц.

1.3 Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.4. Порядок приема, учета, регистрации обращений (запросов), их формирования, оформления, размножения, систематизации и хранения устанавливается Инструкцией по делопроизводству Фонда и иными организационно-распорядительными документами.

1.5. Ввиду того, что Фонд является организацией, осуществляющей общественно значимые функции, то в своей деятельности, в том числе в части взаимодействия с собственниками помещений многоквартирных домов, руководствуется «Типовым кодексом этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих» (одобрен решением президиума Совета при Президенте Российской Федерации по противодействию коррупции от 23 декабря 2010), целью которого является установление этических норм и правил служебного поведения для достойного выполнения своей профессиональной деятельности,

а также содействие укреплению авторитета организации, доверия граждан, обеспечение единых норм поведения должностных лиц.

1.5.1. В служебном поведении необходимо исходить из конституционных положений о том, что человек, его права и свободы являются высшей ценностью и каждый гражданин имеет право на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту чести, достоинства, своего доброго имени.

1.5.2. При общении с гражданами должностное лицо в служебном поведении должно соблюдать нормы служебной, профессиональной этики и правила делового поведения, проявлять корректность и внимательность в обращении с гражданами, воздерживается от любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений, воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении должностных обязанностей.

1.5.3. Не допустимо применение оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение. Не допускается проявление грубости, пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений.

1.6. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия.

1.6.1. Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.7. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное разрешение обращений возлагается на исполнителей, а также курирующего указанные вопросы заместителя генерального директора, либо технического директора Фонда.

1.8. В Инструкции применяются следующие термины, предусмотренные ст. 4 Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации":

1) обращение гражданина - изложенные в письменной, устной форме или в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба или ходатайство;

2) предложение - рекомендация заявителя по совершенствованию деятельности организаций;

- 3) заявление - просьба гражданина или иного лица 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 организации;
- 4) жалоба - просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- 5) коллективное обращение - обращение двух или более лиц, а также обращение, принятое на митинге или собрании и подписанное организаторами или участниками митинга, собрания;
- 6) первичное обращение - обращение по вопросу, ранее не рассматриваемого в Фонде, либо поступившее от лиц, ранее не обращавшихся в организации по уже рассматриваемому вопросу;
- 7) дубликат обращения - повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя;
- 8) повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятное по предыдущему обращению, поступившему в организацию или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;
- 8) запрос - оформленный надлежащим образом, с соблюдением требований федерального законодательства документ, направленный уполномоченными должностными лицами;
- 9) ходатайство - официальный запрос, прошение или представление;
- 10) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя организации либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции.

## **2. Пределы действия Инструкции.**

2.1 Положения Инструкции распространяются на обращения:

- полученные в письменной или устной форме на личном приеме по месту фактического нахождения Фонда: 656031, г. Барнаул, пр. Строителей, д. 34;
- направленные по почтовому адресу: 656031, г. Барнаул, пр. Строителей, д. 34;

- направленные в форме электронного документа через «Электронную приемную» на официальном сайте Регионального оператора fkr22.ru.

2.2 Обращения, поступившие по каналам, указанным в п. 2.1, подлежат обязательной регистрации в течении 3 дней с момента поступления.

2.2.1. Обращение не принимается к официальному рассмотрению, если оно поступило на электронную почту организации/сотрудников организации.

2.2.2. Сотрудники, имеющие электронную почту, могут использовать её только в рамках деловой переписки. Если информация требует рассмотрения по существу, заявителю разъясняется порядок обращения, согласно п. 2.1 настоящей Инструкции.

2.2.3. Не подлежат регистрации сообщения, поступившие на электронную почту сотрудников и носящие характер частной переписки.

2.3. Регистрация обращений осуществляется специалистами отдела по работе с гражданами и документационному обеспечению.

2.4. Письменное обращение гражданина, должностного и иного лица должно в обязательном порядке содержать либо наименование органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо его должность, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресовании обращения, изложение существа вопроса, личную подпись указанного гражданина и дату.

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

2.5. Обращение, поступившее в форме электронного документа, обязательно должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии) гражданина, направившего обращение, адрес электронной почты, если ответ (уведомление) должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ (уведомление) должен быть направлен в письменной форме.

2.6. Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

2.7. Обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, либо не представляется возможным понять существо вопроса, в течение 7 дней со дня регистрации возвращаются заявителям с предложением

восполнить недостающие данные, а при необходимости с разъяснением, куда им для этого следует обратиться.

2.7.1. Сами обращения хранятся в номенклатурных делах. При последующем поступлении обращения в Фонд после устранения причин, препятствовавших его рассмотрению, оно рассматривается как первичное и разрешается в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.8. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается, и оно не подлежит направлению в иные государственные органы, об этом в течение 7 дней со дня регистрации сообщается автору обращения, если его фамилия и адрес поддаются прочтению, с одновременным возвращением обращения заявителю и разъяснением права повторного обращения по данному вопросу. Копии таких обращений хранятся в номенклатурных делах.

2.8.1. При невозможности прочтения данных о заявителе (фамилии и адреса) обращение списывается в номенклатурное дело без уведомления заявителя.

2.9. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица или членов его семьи, может быть оставлено без ответа, по существу, с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом на обращение.

2.10. Без разрешения может быть оставлено обращение, лишенное по содержанию логики и смысла, или если имеется решение суда о признании заявителя недееспособным в связи с наличием у него психического расстройства. Решение об оставлении обращения без разрешения принимает генеральный директор.

2.11. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество гражданина (последнее при наличии), направившего обращение или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, обращение считается анонимным. Ответ на анонимное обращение не дается, подлежит списанию в номенклатурное дело. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.12. В случае, если в письменном обращении гражданина 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, генеральный директор вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении

переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

### **3. Рассмотрение обращений.**

3.1. Обращения, поступившие в Фонд, подлежат обязательному рассмотрению. По результатам предварительного рассмотрения, в течение 3 дней, должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии к разрешению;
- об оставлении без разрешения;
- о направлении в другие органы;
- о прекращении рассмотрения обращения;
- о приобщении к ранее поступившему обращению;
- о возврате заявителю.

3.2. По итогам предварительного рассмотрения, обращение направляется исполнителю для работы.

3.3. Обращение, разрешение которого не входит в компетенцию Фонда, в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы, с одновременным уведомлением об этом заявителя.

3.3.1. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется каждому по принадлежности с уведомлением об этом заявителя.

3.4. При направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости у них может быть запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

3.5. Запрещается направление обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.5.1. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 3.5 настоящей инструкции, невозможно направление обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, то оно возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

3.6. Сопроводительное письмо с переадресованием обращения подписывается генеральным директором.

3.7. В случае неправильной разметки обращения, подразделение, его получившее, в срок не позднее 3 дней с момента поступления, оформляет мотивированную служебную записку на имя генерального директора по

вопросу передачи в соответствующее структурное подразделение, к компетенции которого относится его разрешение.

3.7.1. При передаче обращений, разрешение которых взято на контроль, в обязательном порядке уведомляется начальник отдела по работе с гражданами и документационного обеспечения.

3.8. Если для решения вопроса требуется подключение других структурных подразделений Фонда, оформляется служебная записка на имя генерального директора, с приложением копии обращения для рассмотрения. После разрешения обращения, ответ заявителю предоставляется подразделением, которому было первоначально адресовано, с учетом полученной информации (вставки) от подключенных подразделений.

3.8.1 Аналогичную информацию для ответа, по существу, готовит исполнитель, указанный в разметке вторым (третьим и т.д.) ответственным лицом.

3.9. Запрещается исполнителю, которому поручено проведение проверки обращения, самостоятельно, без соблюдения установленного порядка, передавать обращения (поручения) в другое подразделение.

3.10. При поступлении основного обращения и его дубликатадается единый ответ. Копия ответа направляется в случае прямого указания заявителя о его неполучении.

3.10.1. Дубликаты обращений в установленном порядке приобщаются к первичным обращениям.

#### **4. Разрешение обращений и запросов.**

4.1. Для обеспечения полноты и объективности проверок по любому обращению, к их проведению могут привлекаться специалисты, сами заявители, а в случае необходимости, возможен выезд на место.

4.2. При рассмотрении обращения заявитель имеет право представлять дополнительные документы и материалы, в том числе в электронной форме.

4.3. При разрешении обращений, рассмотрение которых взято на контроль, составляется мотивированное заключение, которое подлежит докладу генеральному директору Фонда. Рассмотрение обращения снимается с контроля, если гражданину дан ответ на все поставленные вопросы и приняты необходимые меры. Решение о снятии с контроля принимает генеральный директор Фонда.

4.4. Прекращение переписки с заявителем возможно, если повторное обращение не содержит новых доводов, а изложенное ранее полно, объективно и неоднократно проверялось и ответы даны в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

4.4.1. Переписка прекращается один раз на основании мотивированного заключения исполнителя, утвержденного генеральным директором.

4.4.2. Обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов, остаются без разрешения на основании заявления исполнителя.

4.4.3. Переписка возобновляется, если причины, по которым она была прекращена, устранены. Новые данные, сообщенные заявителем, проверяются в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

4.5. По итогам рассмотрения обращения может быть принято одно из следующих решений:

«удовлетворено» - доводы заявителя признаны обоснованными;

«отклонено»-требования заявителя, изложенные в обращении, признаны необоснованными;

«разъяснено» - разъяснены вопросы правового характера;

«принято иное решение» - оставлено без разрешения, возвращено заявителю, прекращена переписка;

«направлено в иной орган» - направлено в течение 7 дней со дня регистрации для разрешения в другую организацию по принадлежности.

4.6. Подготовленный ответ на обращение составляется в двух экземплярах и передаётся в отдел по работе с гражданами и документационному обеспечению для дальнейшей отправки адресату и отметке об исполнении.

4.7. Подготовленные надлежащим образом, исполненные документы, не реже одного раза в неделю, предаются для дальнейшего формирования в дело в отдел по работе с гражданами и документационному обеспечению.

4.8. Оформленные надлежащим образом дела, хранятся в течении 5 лет, затем подлежат уничтожению по акту.

## **5. Сроки рассмотрения обращений.**

5.1. Срок рассмотрения обращений граждан исчисляется в календарных днях. Обращения граждан, должностных и иных лиц разрешаются в течение 30 дней со дня их регистрации в Фонде.

5.1.1. Если установленный срок разрешения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем разрешения считается следующий за ним рабочий день.

5.2. В случае проведения дополнительной проверки, запроса материалов и в других исключительных случаях срок разрешения обращений продлевается генеральным директором, с одновременным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения и характере принимаемых мер (промежуточный ответ), но не более чем на 30 дней.

5.2.1. В ходатайстве о продлении срока проверки по обращению указываются причины продления срока и срок, в который обращение будет разрешено.

5.2.2. Ходатайство оформляется не позднее чем за 3 дня до истечения контрольного срока, подписывается исполнителем, начальником отдела, курирующим заместителем, либо техническим директором и представляется генеральному директору для установления контрольных сроков.

## **6. Направление ответов на обращения и запросы.**

6.1. Порядок подготовки ответов на обращения:

- ответ на обращение (запрос), поступившее в Фонд через «Электронную приемную», направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, в случае если в обращении не указан иной способ отправки.
- ответ на обращение (запрос), поступившее Фонд в письменной форме, направляется документ в письменной форме;
- ответ на обращение в устной форме, дается устно (если не требуется проведения дополнительной проверки);
- в редких случаях допускается информирование по средством телефонной связи, если сам заявитель напрямую просит уведомить по телефону, без предоставления письменного ответа, с обязательным составлением справки, где указано, что с согласия автора разъяснено по телефону, в письменном ответе не нуждается. Данная справка прикладывается к обращению и списывается в номенклатурное дело.

6.2. Обращения, в том числе взятые на контроль, считаются разрешенными только в том случае, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты в соответствии с действующим законодательством необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителям.

6.3. При направлении заявителям ответов на обращения возвращаются в обязательном порядке приложенные к ним оригиналы документов.

6.4. При отказе в удовлетворении обращения ответ заяителю должен быть мотивирован. В нем дается оценка всем доводам обращения, а отказ в его удовлетворении должен быть обоснован. Кроме того, в ответе заяителю должны быть разъяснены порядок обжалования принятого решения, а также право обращения в суд, если таковое предусмотрено законом.

6.4.1. Решение об отказе в удовлетворении первичных обращений граждан принимает курирующий заместитель, при повторном обращении в связи с отказом в удовлетворении требований - генеральный директор. Он же подписывают ответ заяителю.

6.5. Ответ автору обращения утверждает (подписывает) заместитель генерального директора/технический директор, за исключением обращений касающихся разъяснения общих требований действующего законодательства (льготы, отказ от оплаты, внесение изменений в платёжный документ, рассылка извещений по оплате вносов на электронные адреса собственников, а также запросы справок/выписок об отсутствии задолженности по оплате вносов на капремонт, в т.ч. для судебных приставов), ответ на которые подписывает начальник структурного подразделения, рассматривающий конкретное обращение.

6.6. Материалы, необходимые для ответа на обращение, разрешение которого взято на контроль, представляются для доклада генеральному директору Фонда (с проектом ответа либо в виде доклада для выступления) не позднее 3 дней до истечения срока разрешения обращения.

6.7. При поступлении обращения (запроса) за подписью нескольких заявителей ответ о результатах проверки одному из них (как правило, первому по

расположению подпись) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

## **7. Организация личного приема граждан.**

7.1. Организация личного приема граждан Руководством Фонда капитального ремонта многоквартирных домов включает в себя:

- предварительную запись граждан;
- регистрацию обращений;
- рассмотрение обращений, принятых на личном приеме;
- первичную обработку материалов приема;
- направление обращений исполнителям;
- подготовку ответов заявителям.

7.2. Запись на личный прием генерального директора Фонда осуществляется в отделе по работе с гражданами и документационному обеспечению.

7.3. Личный прием генеральным директором Фонда, осуществляется после того, как заявителю были даны разъяснения от профильных отделов и приведены доводы курирующих заместителей, технического директора, либо по обращениям на действия сотрудников Фонда.

7.4. Прием техническим директором, а также заместителями генерального директора осуществляется по обращениям, которые разрешались в отделах Фонда.

7.5. Предварительная запись на личный прием к генеральному директору осуществляется по телефону (3852) 62-31-51 в соответствии с режимом работы. Аналогично осуществляется предварительная запись на личный прием к техническому директору и к заместителям генерального директора.

7.6. Регистрация граждан на личный прием осуществляется в день приема.

7.6.1. В регистрационной карточке личного приема указывается дата приема, фамилия, имя, отчество заявителя, адрес места жительства заявителя и фамилия, инициалы должностного лица Фонда, осуществляющего личный прием.

7.6.2. Результатом регистрации является направление регистрационной карточки и дополнительных документов (при наличии) по обращению гражданина должностному лицу Фонда, осуществляющему личный прием.

7.7. Личный прием граждан должностными лицами Фонда осуществляется согласно предварительной регистрации. Отсутствие записи не является основанием для отказа в личном приеме, если гражданин обратился во время проведения приема.

7.8. Должностными лицами Фонда одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан. Должностные лица Фонда при рассмотрении обращения гражданина в пределах своей компетенции могут приглашать на прием руководителей и специалистов структурных подразделений Фонда.

7.9. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с

согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях должностными лицами даются поручения исполнителям подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Поручение фиксируется в регистрационной карточке должностными лицами Фонда в ходе проведения приема.

7.10. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается в соответствии с требованиями настоящей Инструкции.

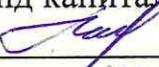
7.10.1. Максимальный срок выполнения первичной обработки материалов приема и направления обращений исполнителям составляет 3 рабочих дня с момента завершения приема.

7.11. Консультация граждан по вопросам капитального ремонта осуществляется операторами абонентского отдела, включая начальника отдела по работе с гражданами и документационному обеспечению ежедневно, как в рамках телефонного звонка по номерам: 8-800-200-33-99, 8(3852) 62-48-52, 8(3852) 62-31-51, так и при личном обращении, в соответствии с режимом работы Фонда.

7.11.1. В случае, если вопрос гражданина требует разъяснения специалистов профильных отделов, заявитель перенаправляется в соответствующее структурное подразделение, которое дает разъяснения, а случае необходимости проведения дополнительной проверки принимает письменное обращение, которое подлежит обязательной регистрации и дальнейшему рассмотрению в соответствии с настоящей Инструкцией.

Разработано:

Начальник отдела по работе с гражданами  
и документационному обеспечению  
НО «Регионального оператора Алтайского  
края «Фонд капитального ремонта МКД»

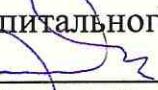
 Н.А. Садчикова

"02" июня 2023

Согласовано:

Заместитель генерального директора по общим  
и правовым вопросам

НО «Регионального оператора Алтайского  
края «Фонд капитального ремонта МКД»

 С.А. Янголь

"02" июня 2023

