

**Некоммерческая организация «Региональный фонд капитального ремонта
многоквартирных домов Республики Крым»**

УТВЕРЖДЕНО:

Врио генерального директора Некоммерческой организации
«Региональный фонд капитального ремонта
многоквартирных домов Республики Крым»

Ю.А. Боднарчук

« 10 » *августа* 20 *21* г.



ПОЛОЖЕНИЕ

**отдела по работе с обращениями граждан Некоммерческой организации
«Региональный фонд капитального ремонта многоквартирных домов
Республики Крым»**

1. Общие положения

1.1. Отдел по работе с обращениями граждан Некоммерческой организации «Региональный фонд капитального ремонта многоквартирных домов Республики Крым» (далее - Отдел) является структурным подразделением Некоммерческой организации «Региональный фонд капитального ремонта многоквартирных домов Республики Крым» (далее - Фонд). Отдел подчиняется в своей деятельности начальнику отдела, заместителю генерального директора Фонда по направлению.

1.2. Отдел в своей работе руководствуется действующим законодательством Российской Федерации, законодательством Республики Крым, другими нормативными правовыми актами, утвержденными в установленном порядке, регулирующими жилищные отношения, приказами и распоряжениями министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Крым, Уставом Фонда, правилами внутреннего трудового распорядка и настоящим Положением (далее – Положение).

1.3. Отдел осуществляет свою деятельность по входящим в его компетенцию вопросам при взаимодействии со структурными подразделениями Фонда, министерством жилищно-коммунального хозяйства Республики Крым, организациями и предприятиями.

1.4. Общее руководство деятельностью Отдела осуществляет начальник отдела по работе с обращениями граждан (далее – начальник Отдела).

1.5. Должностные обязанности и права работников Отдела определяются действующими локальными актами Фонда, должностными инструкциями, которые согласовываются с начальником Отдела, согласно структуре Фонда. Ответственность за неисполнение и (или) ненадлежащее исполнение обязанностей работников Отдела определяется в соответствии с действующим законодательством.

2. Основные задачи.

Основными задачами Отдела являются:

2.1. Деятельность отдела направлена на обеспечение реализации конституционных прав граждан на письменное обращение, личный прием, обязательное получение обоснованного ответа в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2.2. Доведение до граждан, объединений граждан и управляющих организаций всех организационно-правовых форм информации, связанной с ходом реализации программы капитального ремонта.

2.3. Организация и осуществление личного приема граждан, объединений граждан и управляющих организаций всех организационно-правовых форм информации связанной с ходом реализации программы капитального ремонта, в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», посредством телефонной, факсимильной связи, почтового отправления, электронной почты.

2.4. Обеспечение объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан и юридических лиц всех организационно-правовых форм, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение.

2.5. Составление отчетов о приеме граждан.

2.6. Своевременная подготовка документов (ответов) на обращения органов государственной власти и местного самоуправления.

2.7. Подготовка (совместно с ведущим специалистом по работе со СМИ) информационного материала о реализации программы капитального ремонта для опубликования в печатных и интернет изданиях.

2.8. Организация ведения и контроль документооборота Отдела в соответствии с действующим законодательством.

2.9. Предоставление запрашиваемой информации, в пределах компетенции органам государственной власти и местного самоуправления.

2.10. Создание благоприятного имиджа Фонда.

3. Функции

В соответствии с возложенными задачами Отдел осуществляет следующие функции:

3.1. Оказание консультативной, информационной, организационно-методической помощи по вопросам организации и проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах.

3.2. Анализ и обобщение вопросов, обратившихся граждан.

3.3. Оперативное и систематическое информирование руководства Фонда о количестве и характере поступающих обращений.

3.4. Осуществление информационно-справочной работы с населением по вопросам капитального ремонта многоквартирных домов.

3.5. Подготовка письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

3.6. Принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина в пределах компетенции Фонда.

3.7. Уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.8. Принимает участие в разработке методической документации, отвечающих требованиям действующего законодательства, при необходимости совместно с другими структурными подразделениями Фонда в рамках взаимодействия.

3.9. Разработка и подготовка документов (ответов) на обращения органов местного самоуправления.

3.10. Осуществляет подготовку, печать и тиражирование служебных писем и ответов на обращения граждан.

3.11. Осуществляет копировально-множительные работы по обращениям граждан.

3.12. Осуществляет подготовку материалов и организует личный прием граждан генеральным директором Фонда.

3.13. Осуществляет ежедневный прием граждан в Отделе.

3.14. Анализирует и обобщает поступающие в Фонд сведения о количестве, характере и результатах их рассмотрения (составляет ежемесячные, квартальные, годовые статистические отчеты).

3.15. Организует подготовку и передачу документов Отдела в архив.

3.16. Согласовывает в пределах компетенции Отдела технические задачи на разработку информационных и документационных технологий, внедряемых в Фонд.

3.17. Оказывает методическую помощь структурным подразделениям администрации по вопросам, отнесенным к компетенции Отдела.

3.18. Принимает участие в подготовке и проведении практических семинаров, совещаний по вопросам организации делопроизводства и работы с обращениями граждан.

3.19. Готовит предложения и замечания по направляемым в Фонд проектам документов по вопросам, отнесенным к компетенции Отдела.

3.20. Информационное представительство Фонда в государственных и муниципальных органах.

3.21. Взаимодействие (совместно с ведущим специалистом по работе со СМИ) со средствами массовой информации, общественными организациями для своевременного информирования общественности о важнейших событиях в деятельности Фонда.

3.22. Осуществление информационно-справочной работы с населением, в пределах компетенции Отдела.

3.23. Предотвращение возможных конфликтов и недопонимания в работе с общественностью.

4. Права и ответственность.

Отдел имеет право:

4.1. Запрашивать и получать в установленном порядке необходимую информацию от структурных подразделений Фонда, органов исполнительной власти, государственных органов, органов местного самоуправления Республики Крым, предприятий, учреждений и организаций независимо от формы собственности.

4.1.2. Проверять поступившие в Отдел первичные документы, не принимать к учету документы, не соответствующие установленным требованиям.

4.1.3. Принимать участие в работе совещаний, относящихся к компетенции отдела и по направлению взаимодействия со СМИ.

4.1.4. Давать разъяснения, рекомендации и указания по вопросам, входящим в компетенцию Отдела.

4.1.5. Пользоваться в установленном порядке информационными ресурсами Фонда для выполнения возложенных задач и функций.

4.1.6. Вносить предложения о совершенствовании деятельности Отдела.

4.1.7. Всю полноту ответственности за качество и своевременность выполнения возложенных настоящим Положением на отдел по работе с обращениями граждан задач и функций несет начальник отдела или лицо его замещающее.

4.2. Отдел несет ответственность за:

4.2.1. Ненадлежащие и несвоевременное выполнение задач и функций, установленных настоящим положением.

4.2.2. Недостоверность предоставляемой информации и подготавливаемых документов.

4.2.3. Несоблюдение законодательства Российской Федерации, Республики Крым и локальных нормативных актов Предприятия.

4.2.4. Передачу или разглашение документов и сведений, содержащих служебную и коммерческую тайну Предприятия.

4.3. Индивидуальная ответственность работников Отдела устанавливается должностными инструкциями.

5. Взаимодействие со структурными подразделениями Фонда

5.1. Для выполнения функций и реализации прав, предусмотренных настоящим Положением, Отдел взаимодействует со всеми структурными подразделениями в соответствии с Положением об Отделе.

Начальник отдела по работе
с обращениями граждан



Р.П. Руссон