

Принято Правлением  
СНТ «Космос»  
Протокол заседания № \_\_\_\_  
от 17 марта 2024 г.

Утверждено Общим  
собранием членов СНТ  
«Космос»  
Приложение № \_\_\_\_ к  
Протоколу № \_\_\_\_ от  
\_\_\_\_.\_\_\_\_.2024г.

**ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОРГАНАМИ СНТ «КОСМОС»  
ЗАЯВЛЕНИЙ (ОБРАЩЕНИЙ, ЖАЛОБ) ЧЛЕНОВ СНТ,  
ГРАЖДАН, ВЕДУЩИХ САДОВОДСТВО НА САДОВЫХ  
ЗЕМЕЛЬНЫХ УЧАСТКАХ, РАСПОЛОЖЕННЫХ В ГРАНИЦАХ  
ТЕРРИТОРИИ ТОВАРИЩЕСТВА, БЕЗ УЧАСТИЯ В  
ТОВАРИЩЕСТВЕ**

**1. Общие положения**

1.1 Работа с обращениями граждан в СНТ «Космос» (далее – Товарищество) осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Настоящий Порядок определяет действия, сроки рассмотрения индивидуальных и коллективных письменных и устных обращений членов Товарищества и граждан, ведущих садоводство на садовых земельных участках, расположенных в границах территории Товарищества, без участия в Товариществе и разрешения вопросов, поставленных в обращениях.

Требования настоящего Порядка обязательны для всех должностных лиц и других сотрудников Товарищества, обеспечивающих деятельность Товарищества.

Основными административными процедурами, обеспечивающими исполнение функции по рассмотрению обращений граждан в Товариществе, являются: приём обращений и их регистрация, подготовка резолюций, рассмотрение обращений (разрешение вопросов, поставленных в обращениях), консультативноинформационная помощь, запись на прием в Правление Товарищества (к Председателю Товарищества), подготовка и направление ответа автору обращения, контроль за его исполнением, информационно-справочная и аналитическая работа.

1.2 Обеспечение административных процедур по рассмотрению обращений граждан, поступающих в Товарищество, осуществляют:

- секретарь Правления Товарищества;
- заместитель Председателя Товарищества;- Председатель Товарищества; - Правление Товарищества.

В соответствии с настоящим Порядком под обращениями граждан понимаются изложенные в устной или письменной форме обращения, заявления, жалобы, в том числе коллективные обращения.

Члены Товарищества и граждане, ведущие садоводство на садовых земельных участках, расположенных в границах территории Товарищества, без участия в Товариществе имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в Правление Товарищества.

Вышеуказанные лица реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.3 Используются следующие основные термины, установленные законодательством о порядке рассмотрения обращений граждан:

1.3.1. обращение члена Товарищества или гражданина, ведущего садоводство на садовых земельных участках, расположенных в границах территории Товарищества, без участия в Товариществе (далее – садовод)(далее обращение) - направленные в Правление Товарищества письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение вышеуказанных лиц в Правление Товарищества;

1.3.2. предложение - рекомендация садовода по совершенствованию локальных актов Товарищества, деятельности органов управления и контроля Товарищества, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности Товарищества;

1.3.3. заявление - просьба садовода о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативно-правовых актов, недостатках в работе Товарищества, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц Товарищества;

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

1.3.5. должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя Товарищества либо выполняющее организационно-распорядительные, административнохозяйственные функции в Товариществе.

## **2. Административные процедуры, обеспечивающие порядок рассмотрения обращений граждан**

## **Приём, первичная обработка, отправка**

2.1. Приём обращений граждан, адресованных Товариществу, осуществляется в аппарате Товарищества следующими способами:

- через почтовое отделение связи;
- фельдъегерской службой (в соответствии с графиком маршрутов);
- нарочными, курьерами;
- в ходе личного приема граждан должностными лицами Товарищества.

2.2. Регистрация и прохождение документов, поступивших в Товарищество и отправляемых из Товарищества любым из перечисленных способов, регламентируется настоящим Порядком и отдельными распоряжениями Председателя Товарищества.

Приём и отправка письменных обращений садоводов в товариществе осуществляется централизованно секретарем Правления Товарищества.

2.3. Приём обращений садоводов, направленных в Товарищество через почтовое отделение связи, осуществляется в день получения почтовой корреспонденции в отделении Почты России.

При приёме корреспонденции проверяется правильность адресования, целостность упаковок, наличие приложений, указанных в обращении, а также наличие удостоверяющих реквизитов (подпись, обратный адрес и др.)

В случае обнаружения недостачи либо отсутствия необходимых реквизитов документ возвращается отправителю с указанием причин возврата.

Ошибочно доставленная корреспонденция возвращается отправителю с пояснением причины возврата не позднее трёх рабочих дней с момента получения.

Письменные обращения, передаваемые лично садоводами, принимаются только при вскрытых конвертах.

2.4. При приеме обращений от садоводов при наличии копии обращения на ней, по просьбе гражданина ставится штамп Товарищества с указанием даты поступления документа в Товарищество и подпись сотрудника, принимающего документ.

При приёме документов от нарочных в разносной книге отправителя и (или) на копии документа ставится штамп Товарищества, дата и подпись сотрудника, принявшего документ.

2.5. На всех обращениях садоводов, поступивших в Товарищество до 14.00 текущего дня, проставляется штамп с указанием даты текущего дня (даты поступления). На корреспонденции, поступившей после 14.00 часов, проставляется штамп с указанием даты следующего рабочего дня.

На документы, требующие срочного рассмотрения и имеющие пометку срочности, проставляется штамп с указанием даты и времени текущего дня

(дня поступления), доставка их в Правление Товарищества осуществляется незамедлительно.

2.6. Корреспонденция, поступившая в нерабочее время, в выходные и праздничные дни с проставлением штампа с указанием даты первого рабочего дня.

2.7. Отправка ответов на письменные обращения садоводов, третьих лиц, как заявителей, так и во внешние организации, а также, при необходимости, документов, связанных с их рассмотрением, осуществляется через почтовое отделение связи один раз в неделю.

При отправке корреспонденции секретарем Правления Товарищества проверяется наличие:

- адреса с индексом;
- исходящего номера;
- фамилии исполнителя с указанием номера его телефона;
- указанных в тексте приложений;
- подписи на документе.

При отправке корреспонденции заказным и простым способами, курьерской службой оформляются и заполняются реестры отправки с указанием регистрационных номеров документов.

2.8. Выдача документов на руки автору или адресатудопускается в исключительных случаях, в связи со срочностью решения вопросов, поставленных в обращениях.

2.9. Председатель или Заместитель Председателя Товарищества имеют право в случае неправильно оформленного документа:

- вернуть документ исполнителю с указанием ошибки;
- пригласить исполнителя к себе по документам срочного характера для исправления допущенной ошибки.

### **3. Регистрация**

3.1. Обязательной регистрации подлежат все обращения садоводов, требующие ответа, а также все без исключения документы, поступающие от третьих лиц.

3.2. Регистрация обращений садоводов и документов, связанных с их рассмотрением, адресованных Товариществу, осуществляется секретарем Правления Товарищества в день поступления обращения в Товарищество.

3.3. Регистрацией обращения считается момент фиксации факта поступления обращения путём внесения необходимых сведений о документе в журнал регистрации входящей корреспонденции и проставление на документе даты и регистрационного номера. Допускается ведение журнала

регистрации входящей корреспонденции в электронном или автоматизированном виде.

3.4. В первоочередном порядке, с указанием даты текущего дня не зависимо от времени поступления, регистрируются обращения садоводов и иных граждан, содержащие вопросы, требующие срочного рассмотрения:

- обращения о готовящихся (совершенных) террористических актах, иных действиях, направленных против общественной безопасности;
- обращения об аварийных ситуациях в системе жилищнокоммунального хозяйства;
- обращения об угрозах жизни и здоровью граждан;

3.5. Документы, зарегистрированные секретарем Правления Товарищества, направляются Председателю Товарищества в течение суток с момента регистрации или в ближайший рабочий день Председателя Товарищества.

3.6. Председатель Товарищества принимает решение о направлении поступивших документов адресатам:

- в почту бухгалтерии;
- в почту заместителя Председателя Товарищества;- на заседание Правления Товарищества.

#### **4. Особенности работы с обращениями граждан**

При рассмотрении обращения Товариществом садовод или третье лицо имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4.1. Садовод или третье лицо также имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным

действием (бездействием) должностного лица Товарищества при рассмотрении обращения, по решению суда.

4.2. В случае если садовод или третье лицо указали в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения должностным лицом Товарищества, могут быть взысканы с данных садовода или третьего лица по решению суда.

4.3. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Товарищество с критикой деятельности органов управления и контроля Товариществом либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.4. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина (ФИО, год, месяц, место рождения, адрес, семейное, социальное, имущественное положение, состояние здоровья, образование, профессия, доходы, сведения, касающиеся финансовой и коммерческой деятельности и др.) без его согласия.

4.5. Письменные обращения Садоводов или третьих лиц, а также обращения, поступившие по информационным системам общего пользования (обращения на Интернетпортал Товарищества), должны содержать:

- фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица Товарищества которому оно адресовано;
- фамилию, имя, отчество (при его наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения, электронный адрес (e-mail по желанию), контактный телефон;
- изложение существа обращения, личную подпись и дату.

4.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов садовод или третье лицо может прилагать к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

## **5. Подготовка резолюций**

Результат рассмотрения обращения в Товариществе отражается в резолюции (резолюциях).

## **6. Рассмотрение обращений граждан**

6.1. Обращение, поступившее в Товарищество, подлежит обязательному рассмотрению.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

В случае необходимости рекомендуется осуществлять рассмотрение обращений граждан комиссионно, с выездом на место, при необходимости с участием автора обращения либо его представителя.

6.2. В случае если невозможно дальнейшее направление жалобы на рассмотрение в соответствующие органы или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и если исчерпаны возможности их решения, жалоба может быть возвращена гражданину с разъяснениями его права обжаловать решение или действие (бездействие) должностных лиц в установленном порядке в суде.

6.3. Должностные лица Товарищества:

6.3.1. Обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием садовода или третьего лица, направивших обращение;

6.3.2. Запрашивают необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

6.3.3. Принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

6.3.4. Дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

6.3.5. Уведомляют заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

6.3.6. Направляют документы и материалы по запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, необходимые им для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

6.4. По результатам рассмотрения обращения заявителю направляется письменный ответ или уведомление о переадресации его обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Ответ на обращение подписывается Председателем Товарищества либо уполномоченным им на то лицом.

6.5. Не подлежат рассмотрению обращения граждан:

6.5.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Данное обращение регистрируется и принимается решение о рассмотрении обращения в зависимости от его содержания. Если в таком обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в правоохранительные органы;

6.5.2. В случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

6.5.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

6.5.4. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

6.5.5. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса, в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6.6. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Товарищество для дальнейшего рассмотрения в порядке, предусмотренном настоящим Порядком.

6.7. Письменное обращение гражданина, содержащее в адресной части пометку «Лично», рассматривается на общих основаниях.

## **7. Особенности работы с повторными обращениями**

7.1. Повторными считаются обращения граждан, поступившие в Товарищество по одному и тому же вопросу от одного и того же частного лица (группы лиц) в течение года, считая от даты первичной регистрации документа

в Товариществе, и если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения, а также, если первоначальное решение вопроса, содержащееся в обращении, не удовлетворило заявителя.

7.2. Обращения граждан по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам, не считаются повторными, а являются повторными экземплярами.

7.3. При направлении на рассмотрение Товарищества повторных обращений граждан, содержащих ссылки на ранее поступившие документы или поручения, секретарем Правления Товарищества подбирается и прикладывается переписка, содержащая историю рассмотрения данного вопроса в Товариществе.

## **8. Сроки исполнения обращений граждан**

8.1. Письменное обращение гражданина, поступившее в Товарищество, рассматривается (разрешается) должностными лицами в соответствии с их компетенцией в течение 30 календарных дней со дня его регистрации Товариществом (если в резолюции не указан другой срок исполнения).

8.2. В случае невозможности исполнения поручения по рассмотрению обращения гражданина по объективным причинам в течение 30 календарных дней должностное лицо, давшее поручение, либо уполномоченное им лицо на основании записки исполнителя (в случае поручения рассмотрения обращения нескольким исполнителям ответственного исполнителя) принимает решение о продлении срока исполнения обращения, но не более чем на 30 календарных дней. При этом ответственным исполнителем готовится справка на имя должностного лица, подписавшего резолюцию, с обоснованием необходимости продления срока, и не позднее, чем за 3 дня до истечения срока исполнения предоставляется Председателю Товарищества.

Корректировка сроков исполнения производится Председателем Товарищества на основании информации ответственного исполнителя. При этом ответственный исполнитель до истечения тридцатидневного срока рассмотрения обращения направляет заявителю промежуточный ответ с уведомлением о причинах продления срока рассмотрения обращения и указанием конкретного срока исполнения по нему.

В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления или иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов, Председатель Товарищества вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем

на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

При этом общий срок рассмотрения обращения не может превышать двух месяцев, за исключением случаев, когда материалы, необходимые для принятия решения и ответа автору рассматриваются в суде. В таких случаях общий срок рассмотрения обращения продлевается на весь период судебного разбирательства.

8.3. Исполнение поручений, зафиксированных в резолюциях и снабженных специальными пометками, осуществляется в следующем порядке:

- поручения с пометкой «незамедлительно» исполняются в течение 1 дня со дня подписания поручения;
- поручения с пометкой «весьма срочно» исполняются не позднее двух дней со дня подписания поручения;
- поручения с пометкой «срочно» исполняются не позднее трех дней со дня подписания поручения;
- поручения с пометкой «оперативно» исполняются не позднее 10 дней со дня подписания поручения.

8.4. Срок исполнения, исчисляемый месяцами, истекает через 30 календарных дней, не считая нерабочих праздничных дней, за исключением сроков, установленных законодательством. В случае установления законодательством срока рассмотрения «в течение месяца», «в месячный срок» срок исполнения истекает в соответствующее число следующего месяца, а, если в следующем месяце такого числа нет, то срок исполнения истекает в последний день этого месяца.

Срок исполнения, исчисляемый неделями - истекает через 5 дней, не считая нерабочих праздничных и выходных дней.

Срок исполнения, исчисляемый днями, истекает в последний день исполнения поручения, не считая нерабочих праздничных и выходных дней.

Срок исполнения, установленный в резолюции должностных лиц в днях, исчисляется рабочими днями.

Срок исполнения, установленный в днях, исчисляется календарными днями.

Срок исполнения, установленный календарной датой, истекает в день, установленный в резолюции.

Нерабочие праздничные дни устанавливаются в соответствии со статьей 112 Трудового кодекса Российской Федерации.

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

## **9. Порядок исполнения и контроля исполнения обращений граждан.**

Порядок рассмотрения органами СНТ «Космос» заявлений (обращений, жалоб) членов СНТ, граждан, ведущих садоводство на садовых земельных участках, расположенных в границах территории Товарищества, без участия в Товариществе

#### 9.1. Порядок исполнения.

9.1.1. Исполнение поручений по обращениям граждан осуществляется в соответствии с поручениями Председателя Товарищества, содержащимися в резолюциях.

Исполненным считается обращение гражданина, по которому приняты все необходимые меры, на все поставленные в обращении вопросы даны исчерпывающие ответы и заявителю направлен письменный ответ.

Исполнение предполагает принятие мер, направленных на своевременное и качественное выполнение поручений.

9.1.2. Ответственность за качественное и своевременное исполнение обращений граждан и поручений по ним, возлагается на секретаря Правления Товарищества и уполномоченных Председателем Товарищества лиц.

9.1.3. По результатам рассмотрения обращений граждан заявителю направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов или уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

9.1.4. Подлинники находящихся на исполнении обращений граждан хранятся в Правлении Товарищества.

#### 9.2. Порядок контроля за рассмотрением обращений граждан

9.2.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляет Ревизионная комиссия Товарищества.

#### 10. Организация приема граждан

10.1. Прием граждан в Товариществе осуществляется Председателем Товарищества, его заместителем в здании Правления Товарищества в соответствии с графиком, утверждаемым Председателем Товариществом.

10.2. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем ее размещения на информационных стендах Товарищества.

Для регистрации на личный прием гражданин лично или через своих представителей, уполномоченных в установленном Законом порядке, предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

10.3. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, проводившего прием, гражданину

Порядок рассмотрения органами СНТ «Космос» заявлений (обращений, жалоб) членов СНТ, граждан, ведущих садоводство на садовых земельных участках, расположенных в границах территории Товарищества, без участия в Товариществе

дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. Данные сведения заносятся в регистрационную карточку приема.

10.4. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Данные сведения заносятся в карточку личного приема.

10.5. Контроль исполнения поручений, данных во время приема граждан, осуществляется соответственно

Председателем Товарищества, его заместителями.

10.6. Поручение, данное должностным лицом по обращению гражданина, должно исполняться в тридцатидневный срок со дня подписания поручения, если в поручении не установлен иной срок.