



## УТВЕРЖДЕНО

решением общего собрания членов  
СНТ «Трубопрокатчик-3»  
от «23» марта 20 19 г.

### П О Р Я Д О К

#### рассмотрения органами товарищества заявлений (обращений, жалоб) членов товарищества

Настоящий Порядок разработан и утвержден в соответствии с положениями Федерального закона "О ведении гражданами садоводства и огородничества для собственных нужд и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" (далее – Федеральный закон от 29.07.2017 № 217-ФЗ) и Уставом СНТ "Трубопрокатчик-3", является внутренним документом СНТ "Трубопрокатчик-3" (далее - Товарищество).

1. На основании Устава товарищества собственники земельных участков СНТ «Трубопрокатчик-3» имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в правление товарищества, председателю правления и ревизионную комиссию, которые в пределах своей компетенции обязаны рассмотреть эти обращения, принять по ним решения и дать мотивированный ответ в установленный данным положением срок.

2. Собственники ЗУ имеют право обращаться в перечисленные органы управления как в письменной, так и в устной форме.

Письменное обращение может подаваться в виде заявления, уведомления, запроса. Обращение в виде заявления о выходе из членов СНТ подается в обязательном порядке лично в письменной форме.

3. Письменное обращение должно содержать:

- 3.1. наименование органа управления товарищества, фамилию, имя, отчество должностного лица, которому направлено обращение, или наименование его должности;
- 3.2. фамилию, имя, отчество садовода, № земельного участка собственника, который направляет обращение, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 3.3. изложение сути обращения;
- 3.4. личную подпись собственника ЗУ и дату.
- 3.5. Если обращение направлено по электронной почте, то оно в обязательном порядке должно содержать адрес электронной почты гражданина.

4. Правила делопроизводства по обращениям собственников ЗУ основаны на положениях Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

- 4.1. Работа с обращениями собственниками ЗУ включает в себя выполнение следующих операций:
  - 4.1.1. личный прием граждан;
  - 4.1.2. прием и первичная обработка письменных обращений;
  - 4.1.3. регистрация обращений;
  - 4.1.4. рассмотрение обращений соответствующим органом управления СНТ «Трубопрокатчик-3»;
  - 4.1.5. подготовка ответа на обращение;
  - 4.1.6. контроль за сроками исполнения документов и выполнением принятых по ним решений;
  - 4.1.7. ответ гражданину;
  - 4.1.8. информационно-справочная работа по обращениям;
  - 4.1.9 формирование дел и текущее хранение обращений;
  - 4.1.10. анализ поступивших обращений;
  - 4.1.11. работа с устными обращениями собственников ЗУ.

5. Личный прием собственников ЗУ могут вести:

- 5.1. Председатель правления;
- 5.2. члены правления;
- 5.3. Председатель и члены ревизионной комиссии;
- 5.4. Главный бухгалтер.

Сведения о месте и времени (дни и часы) приема определяются в Правилах внутреннего распорядка в СНТ «Трубопрокатчик-3» и должны быть доступны для собственников ЗУ. Эта информация размещается на стендах СНТ.

5.5. Собственник ЗУ при личном приеме обязан предъявить членскую книжку садовода либо указать № и дату договора на пользование объектами инфраструктуры и другим имуществом общего пользования (для лиц, ведущих садоводство в индивидуальном порядке).

5.6. В СНТ «Трубопрокатчик-3» при необходимости может вестись журнал предварительной записи посетителей.

5.7. Если в процессе личного приема собственника ЗУ удовлетворило решение лица, ведущего прием, обращение считается исполненным. Если лицо, ведущее прием, не может принять решение во время приема, тогда составляется письменное обращение, и с ним ведется работа как с письменным обращением.

6. Регистрации подлежат все без исключения обращения собственников ЗУ, расположенных на территории СНТ «Трубопрокатчик-3».

6.1. Регистрационный номер включает начальную букву фамилии автора обращения, № ЗУ и порядковый номер поступающего обращения в пределах календарного года. (Пример: Т-19-12; В-5-18. Регистрация ведется в журнале регистрации обращений).

6.2. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени первого обращения истек установленный срок рассмотрения или собственник ЗУ не удовлетворен данным ему ответом.

- 4.1.9 формирование дел и текущее хранение обращений;
- 4.1.10. анализ поступивших обращений;
- 4.1.11. работа с устными обращениями собственников ЗУ.

5. Личный прием собственников ЗУ могут вести:

- 5.1. Председатель правления;
- 5.2. члены правления;
- 5.3. Председатель и члены ревизионной комиссии;
- 5.4. Главный бухгалтер.

Сведения о месте и времени (дни и часы) приема определяются в Правилах внутреннего распорядка в СНТ «Трубопрокатчик-3» и должны быть доступны для собственников ЗУ. Эта информация размещается на стендах СНТ.

5.5. Собственник ЗУ при личном приеме обязан предъявить членскую книжку садовода либо указать № и дату договора на пользование объектами инфраструктуры и другим имуществом общего пользования (для лиц, ведущих садоводство в индивидуальном порядке).

5.6. В СНТ «Трубопрокатчик-3» при необходимости может вестись журнал предварительной записи посетителей.

5.7. Если в процессе личного приема собственника ЗУ удовлетворило решение лица, ведущего прием, обращение считается исполненным. Если лицо, ведущее прием, не может принять решение во время приема, тогда составляется письменное обращение, и с ним ведется работа как с письменным обращением.

6. Регистрации подлежат все без исключения обращения собственников ЗУ, расположенных на территории СНТ «Трубопрокатчик-3».

6.1. Регистрационный номер включает начальную букву фамилии автора обращения, № ЗУ и порядковый номер поступающего обращения в пределах календарного года. (Пример: Т-19-12; В-5-18. Регистрация ведется в журнале регистрации обращений).

7. Ответ собственнику ЗУ должен быть дан в течение 30 дней со дня регистрации. Если по каким-либо уважительным причинам подготовка ответа затягивается, в исключительных случаях разрешается продлить срок исполнения обращения еще на 30 дней с уведомлением об этом собственника ЗУ. Максимальный срок подготовки и направления ответа заявителю составляет 60 дней.

7.1. Ответ собственнику ЗУ оформляется на бланке СНТ «Трубопрокатчик-3», подписывается председателем правления СНТ и заверяется печатью СНТ.

Ответ заявителю выдается лично на руки в помещении Правления по предъявлению документа, удостоверяющего личность, либо доверенности, если ответ получает не заявитель.

(По просьбе заявителя ответ может быть направлен в электронном виде).

7.2. Ответ не дается на анонимное обращение, в котором не указана фамилия обратившегося, его почтовый адрес, № земельного участка, владельцем которого он является.