

УТВЕРЖДЕНО:

Советом Ассоциации саморегулируемая организация

«Балтийское объединение кадастровых инженеров»

(протокол № 03-СА/КИ/05-19 от 29 мая 2019)

Положение о порядке рассмотрения Ассоциацией саморегулируемая организация «Балтийское объединение кадастровых инженеров» обращений, не являющихся жалобами и иной информацией о нарушениях кадастровыми инженерами требований законодательства в сфере кадастровой деятельности, стандартов осуществления кадастровой деятельности и правил профессиональной этики кадастровых инженеров

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение устанавливает основные требования к организации работы с обращениями граждан, организаций, юридических лиц, не являющихся жалобами и иной информацией о нарушениях кадастровыми инженерами требований законодательства в сфере кадастровой деятельности, стандартов осуществления кадастровой деятельности и правил профессиональной этики кадастровых инженеров (далее - обращений), поступающих в адрес Ассоциации саморегулируемая организация «Балтийское объединение кадастровых инженеров» (далее – Ассоциация).

1.2. Работа с обращениями осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также настоящим Положением.

1.3. Настоящее Положение обязательно для исполнения всеми работниками Ассоциации.

1.4. Заявителями являются граждане Российской Федерации, объединения граждан, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или законодательством Российской Федерации, юридические лица, органы (организации) либо их представители, уполномоченные в установленном законодательством Российской Федерации порядке выступать от их имени при взаимодействии с соответствующими органами исполнительной власти и иными организациями (далее - Заявители)

1.5. Реализация права на обращение осуществляется свободно и добровольно, но осуществление права на обращение не должно нарушать прав и свобод других лиц. При получении обращения, содержащего нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Ассоциации, работников, а также членов их семьи, сотрудники Ассоциации вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить такому гражданину о недопустимости злоупотребления правом.

1.6. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

1.7. Каждое поступившее обращение, относящееся к деятельности Ассоциации или его сотрудников, подлежит обязательному рассмотрению.

1.8. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в другую организацию, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ

2.1. Обращения могут поступать в Ассоциацию по почтовой связи, по каналам электронной почты и факсимильной связи, а также в устной форме, в том числе по телефону.

2.2. Все поступившие в Ассоциацию обращения, за исключением устных, подлежат обязательной регистрации и направлению на рассмотрение сотруднику Ассоциации в соответствии с резолюцией руководства Ассоциации.

2.3. Работник Организации, которому поручено рассмотреть обращение:

- 1) в случае необходимости приглашает заявителя для личной беседы;
- 2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других организациях, государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- 3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;
- 4) дает ответ по существу поставленных в обращении вопросов, одним из способов, указанных в п. 2.6 Положения;
- 5) уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другую организацию, другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.4. Не допускается направлять обращения для их рассмотрения и (или) ответа тем работникам Ассоциации, решения или действия (бездействия) которых обжалуются.

2.5. Решения по обращениям, поступившим в Ассоциацию, должны быть приняты в срок 20 рабочих дней со дня поступления. Днем поступления обращения является день его регистрации в Ассоциации.

В случае, когда для рассмотрения обращений необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов и принятие других мер, срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен, но не более чем на один месяц, сотрудником Ассоциации, рассматривающим обращение. О продлении срока рассмотрения обращения сотрудник Ассоциации, рассматривающий такое обращение, уведомляет заявителя.

2.6. По результатам рассмотрения обращения сотрудник Ассоциации, рассматривающий такое обращение, в зависимости от способа ответа на обращение

2.6.1 готовит письменный ответ заявителю на официальном бланке Ассоциации за подписью Первого заместителя директора Ассоциации, либо лица, исполняющего его обязанности (в случае поступления обращения в виде почтового отправления, либо скан-образа обращения, содержащего подпись заявителя, на адрес электронной почты Ассоциации), обеспечивает направление подписанного ответа заявителю по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении. При наличии в обращении адреса электронной почты заявителя скан-образ ответа на обращение может быть направлен по указанному адресу. При этом досыл ответа на обращение по почтовому адресу заявителя не осуществляется;

2.6.2 направляет ответ заявителю по адресу электронной почты в виде электронного письма (в случае поступления обращения в виде электронного письма и отсутствия в обращении ходатайства о направлении ответа в ином виде);

2.6.3 дает заявителю исчерпывающий ответ по существу вопросов, поставленных в обращении, посредством телефонной связи (при наличии устного согласия заявителя о получении ответа в устной форме). В этом случае подготовка письменного ответа заявителю не требуется

2.7. Обращения считаются удовлетворенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны ответы авторам обращений. При повторном обращении дополнительное рассмотрение удовлетворенных обращений граждан проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся вопроса повторного обращения.

2.8. Обращение, в котором обжалуется решение апелляционной комиссии, судебное решение, решение административного органа в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю, с разъяснением порядка обжалования данного решения.

2.9. 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, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.10. При рассмотрении обращения Ассоциацией заявитель имеет право:

2.10.1. Представлять дополнительные документы и материалы, в том числе в электронной форме.

2.10.2. Получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в другую организацию, государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.10.3. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество или наименование заявителя и адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в орган внутренних дел в соответствии с его компетенцией.

3.2. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается.

Если фамилия, имя, отчество или наименование и адрес для направления ответа поддаются прочтению или известны из других источников, заявителю направляется сообщение о нечитабельности его обращения.

3.3. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, по существу которого ранее был направлен обоснованный отказ в удовлетворении и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, сотрудник Ассоциации, рассматривающий обращение, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Заявитель уведомляется о данном решении одним из способов, указанных в п.2.6 Положения.

3.4. Письменные обращения, поступившие в адрес Ассоциации через другие организации, фиксируются и рассматриваются в общем порядке.

3.5. Письменные обращения, поступившие в Ассоциацию из органов власти и управления, фиксируются и рассматриваются в общем порядке.

Копия ответа заявителю также направляется в организацию или государственный орган, направивший обращение в Ассоциацию при наличии соответствующего ходатайства организации или государственного органа, направивших обращение в Ассоциацию.

4. РАССМОТРЕНИЕ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

4.1. Ответ на устные обращения заявителей, поступившие по телефону, дается непосредственно в момент поступления обращения, либо в иное время удобное для заявителя и согласованное с ним.

4.2. Срок ответа на устное обращение заявителя не может превышать 3 (трех) рабочих дней.

4.3. При необходимости получения дополнительных сведений или документов, в целях надлежащего рассмотрения обращения, заявителю может быть предложено обратиться в Ассоциацию письменно любым удобным способом.

4.4. Личный прием заявителей Ассоциация не осуществляет.

5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1. Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения Советом Ассоциации и действует до его отмены или утверждения нового Положения.