

УТВЕРЖДАЮ

Директор некоммерческой организации
«Региональный оператор – Фонд
капитального ремонта многоквартирных
домов в Хабаровском крае»

Сергей Сидоров А.В.
«27» ноября 2017г.

ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОТДЕЛЕ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ

некоммерческой организации «Региональный оператор – Фонд капитального
ремонта многоквартирных домов в Хабаровском крае»

I. Общие положения

1.1. Отдел по работе с обращениями (далее - Отдел) является структурным подразделением некоммерческой организации «Региональный оператор – Фонд капитального ремонта многоквартирных домов в Хабаровском крае» (далее - Фонд).

1.2. Отдел в своей работе руководствуется действующим законодательством Российской Федерации, законодательством Хабаровского края, другими нормативными правовыми актами, утвержденными в установленном порядке, регулирующими жилищные отношения, приказами и распоряжениями министерства жилищно-коммунального хозяйства Хабаровского края, 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 Хабаровского края, организациями и предприятиями.

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

1.5. Должностные обязанности и права работников Отдела определяются действующими локальными актами Фонда, должностными инструкциями, которые согласовываются с начальником Отдела, ответственность за неисполнение и (или) ненадлежащее исполнение

обязанностей работников Отдела определяется в соответствии с действующим законодательством.

II. Задачи Отдела

2.1. Основными задачами Отдела являются:

2.1.1. Организация и осуществление личного приема граждан, представителей юридических лиц, представителей государственных органов и органов местного самоуправления, в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», посредствам телефонной, факсимильной связи, почтового отправления, электронной почты.

2.1.2. Регистрация приема граждан представителей юридических лиц, представителей государственных органов и органов местного самоуправления с кратким изложением заданных вопросов.

2.1.3. Своевременная подготовка документов (ответов) на письменные (в том числе, поступившие по электронной почте) обращения, предложения, заявления, жалобы граждан и должностных лиц.

2.1.4. Организация ведения и контроль документооборота Фонда в соответствии с действующим законодательством, а также комплектование, учет, хранение, регистрация и использование архивных документов Фонда.

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

2.1.6. Создание благоприятного имиджа Фонда.

III. Функции Отдела

3.1. Основными функциями Отдела являются:

3.1.1. Оказание консультативной, информационной, помощи по вопросам организации и проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах.

3.1.2. Анализ обращений граждан и объединений граждан, в том числе управляющих организаций всех организационно-правовых форм, подготовка информационных и аналитических материалов.

3.1.3. Анализ и обобщение вопросов, обратившихся граждан.

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

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

3.1.6. Разработка силами Отдела, а также в соответствии с заключениями других структурных подразделений Фонда, документов правового характера (с последующим контролем за их исполнением), в том числе:

3.1.6.1. Разработка и подготовка документов правового характера по обращениям граждан и организаций.

3.1.6.2. Проектов и предложений правового характера, направленных на взаимодействие и сотрудничество с органами исполнительной власти Российской Федерации и Хабаровского края, органами местного самоуправления, организациями, осуществляющими деятельность по управлению и содержанию МКД в Хабаровском крае, собственниками общего имущества МКД.

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

3.1.6.4. Подготовка проектов и предложений правового характера, направленных на оказание консультативной, информационной, организационно-методической помощи по вопросам организации и проведения капитального ремонта общего имущества в МКД.

3.1.7. Оказание методической и консультативной помощи администрациям городских округов и муниципальных районов края в организации работы с обращениями граждан и объединений граждан.

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

3.1.9. Оказание, в пределах компетенции, правовой помощи структурным подразделениям Фонда в подготовке и оформлении различного рода правовых документов, в том числе в сфере обеспечения проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах на территории Хабаровского края.

3.1.10. Внесение предложений вышестоящему руководству Фонда по совершенствованию деятельности Фонда.

IV. Права Отдела

4.1. Сотрудники Отдела для решения поставленных задач и выполнения возложенных функций имеют право:

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

4.1.2. Запрашивать в установленном порядке от органов исполнительной власти Хабаровского края, муниципальных органов, организаций и физических лиц информацию и документы, необходимые для реализации функций в установленной сфере деятельности Фонда.

4.1.3. Запрашивать и своевременно получать от других структурных подразделений Фонда необходимую для осуществления своих функций информацию.

4.1.4. Принимать участие в работе совещаний, относящихся к компетенции управления по работе с обращениями.

4.1.5. Вести переписку с другими структурными подразделениями Фонда, по вопросам, входящим в компетенцию отдела.

4.1.6. Вносить предложения о необходимости проведения командировок, проведению совещаний и аппаратных совещаний, вносить предложения по выявленным несоответствиям деятельности других структурных подразделений Фонда, с целью корректировки, и совершенствованию взаимодействию Фонда.

V. Ответственность Отдела

5.1. Отдел несет ответственность:

5.1.1. За невыполнение функций, отнесенных к его компетенции.

5.1.2. Нарушение прав граждан и организаций, вызванных действием (бездействием) сотрудников Отдела, в случае установления вины сотрудников Отдела в установленном законом порядке.

5.2. Работники Отдела несут персональную ответственность за выполнение возложенных на них обязанностей с учетом предоставленных им прав:

- за качество и полноту исполнения задач, поставленных вышестоящим руководством и функций;

- за достоверное и своевременное представление установленной отчетности и другой информации, связанной с исполнением функций;

- за соблюдение правил внутреннего трудового распорядка Фонда;

- за действие или бездействие, ведущие к нарушению прав и законных интересов граждан и юридических лиц.

5.3. Действия и решения должностных лиц Отдела при исполнении ими должностных обязанностей могут быть обжалованы в установленном порядке.

VI. Взаимоотношения. Связи

6.1. Для решения возложенных задач Отдел взаимодействует с министерством жилищно-коммунального хозяйства Хабаровского края, Комитетом регионального государственного контроля и лицензирования Правительства Хабаровского края, другими структурными подразделениями Фонда.

VII. Организация работы Отдела

7.1. Отдел возглавляет начальник Отдела, назначаемый на должность и освобождаемый от должности приказом директора Фонда.

7.2. Работники Отдела назначаются и освобождаются от должности приказом директора Фонда.

7.3. Реорганизация и ликвидация Отдела осуществляется в порядке, предусмотренном действующим законодательством.