

УТВЕРЖДЕНО  
Постановлением Совета  
Кировского облпотребсоюза  
от 29.07.2021 № 18-С, п. 5

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений**  
**граждан**

**1. ОБЩЕЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Предметом регулирования настоящего Положения о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) Кировского областного союза потребительских обществ является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в срок, установленный настоящим Положением.

1.2. В соответствии с настоящим Положением в Кировском облпотребсоюзе рассмотрению подлежат письменные и устные обращения граждан, являющихся пайщиками потребительских обществ, потребительских кооперативов, входящих в состав Кировского облпотребсоюза (районного союза потребительских обществ, являющегося членом облпотребсоюза) либо работниками облпотребсоюза, районного союза потребительских обществ, потребительского общества (кооператива), а также работниками организаций потребительской кооперации Кировского облпотребсоюза.

1.3. Рассмотрение обращений граждан в Кировском областном союзе потребительских обществ регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральный закон от 02 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации от 19 июня 1992 № 3085-1 «О потребительской кооперации (потребительских обществах, их союзах) в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

1.4. Основанием для рассмотрения обращения граждан является обращение гражданина (предложение, заявление, жалоба) направленное:

- в письменном виде по почте в Кировский областной союз потребительских обществ;
- электронной почтой в Кировский областной союз потребительских обществ на электронный адрес: [secretar@kirovops.ru](mailto:secretar@kirovops.ru);

- при личном посещении Кировского областного союза потребительских обществ;

## 2. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ

2.1. Обращение – это предложение, заявление, жалоба гражданина, изложенные в письменной или устной форме, либо в форме электронного документа, поступившие в порядке, установленном настоящим Положением.

2.2. Коллективное обращение – обращение двух или более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на общем собрании пайщиков (уполномоченных, представителей) путем голосования.

2.3. Предложение – это рекомендации гражданина с указанием конкретных мер, направленные на улучшение положения пайщиков, организации и деятельности членов Кировского облпотребсоюза, а также организаций потребительской кооперации, на совершенствование, решение вопросов социально-экономического обеспечения и финансово-хозяйственной деятельности.

2.4. Заявление – это просьба гражданина о разъяснении порядка реализации принадлежащих ему прав и свобод, закрепленных в Законе о потребительской кооперации, Уставах организаций потребительской кооперации и другими правовыми актами, об оказании содействия в реализации этих прав и свобод.

2.5. Жалоба – просьба гражданина о восстановлении прав, свобод или законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) и (или) решениями, должностных лиц либо органов управления организаций потребительской кооперации, а также других лиц, в том числе участников (партнеров, контрагентов) финансово-хозяйственной деятельности организаций потребительской кооперации.

2.6. Электронное обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи (электронная почта, интернет-приемная и пр.)

2.7. Повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Обращение одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

2.8. Анонимное обращение – обращение гражданина в письменной форме или в форме электронного документа без указания фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии), почтового или электронного адреса, по которому должен быть направлен ответ, даты и личной подписи. Такие обращения не регистрируются и не рассматриваются.

## 3. УСТНЫЕ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

3.1. Устные обращения граждан поступают в Кировский облпотребсоюз во время личного приема гражданина должностными лицами в соответствии с их компетенцией.

3.2. Информация о времени и месте проведения личного приема граждан в случае необходимости доводится до сведения заявителя ответственным лицом Облпотребсоюза.

3.3. Устные обращения граждан рассматриваются в случае, если содержащиеся в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки.

3.4. Устные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

- тематика предложения, заявления или жалобы;
- фамилия, имя, отчество заявителя;
- адрес регистрации и места фактического проживания, а также адрес электронной почты (при его наличии), по которому может быть направлен ответ по итогам рассмотрения предложения, заявления или жалобы гражданина, контактный телефон.

3.5. Устные обращения граждан, не отвечающие требованиям, предусмотренным настоящим Положением, признаются анонимными, не регистрируются и рассмотрению не подлежат.

#### 4. ПИСЬМЕННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

4.1. Письменные обращения граждан поступают в Кировский областной союз потребительских обществ на бумажном носителе или в электронном виде.

4.2. Письменные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

- заголовок (отражает суть обращения);
- тематика обращения (описание обращения);
- содержание просьбы;
- данные заявителя: фамилия, имя, отчество, (при его наличии) полностью;
- местонахождение заявителя (адрес регистрации, места фактического проживания);
- адрес электронной почты (при его наличии);
- контактный телефон;
- дата составления обращения.

Письменное обращение гражданина должно быть им подписано.

4.3. Письменные обращения граждан, не отвечающие требованиям, предусмотренным настоящим Положением, признаются анонимным, они не регистрируются и рассмотрению не подлежат.

4.4. Анонимные обращения, в которых содержится информация, указывающая на признаки состава преступления либо правонарушения, направляются в территориальные органы внутренних дел.

Вышеуказанная информация может быть использована Кировским облпотребсоюзом при проведении проверок деятельности членов союза и организаций, учрежденных членами союза.

## 5. РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

5.1. Обращения граждан, отвечающие требованиям настоящего Положения, подлежат обязательной регистрации в течение двух рабочих дней с момента поступления в Кировский облпотребсоюз.

5.2. Обращения граждан регистрируются секретарем руководителя Союза в журнале регистрации обращений граждан

5.3. Журнал регистрации обращений граждан ведётся в электронном виде, хранится на сервере Кировского облпотребсоюза.

## 6. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

6.1. Обращение, поступившее в Кировский облпотребсоюз, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

6.2. В случаях, если для рассмотрения обращения гражданина требуется проведение дополнительной проверки, Кировский облпотребсоюз вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 60 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

## 7. ОСТАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН БЕЗ РАССМОТРЕНИЯ

7.1. Кировский облпотребсоюз вправе оставить обращения граждан без рассмотрения в следующих случаях:

- в случае подачи анонимного обращения или наличия признаков анонимного обращения, согласно настоящему Положению;

- в случае подачи обращения, существо которого противоречит федеральному законодательству, либо обращения, в котором содержатся выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц;

- в случае если имеется информация о том, что обращение подано лицом, которое признано недееспособным на основании решение суда, вступившего в законную силу;

- в случае, если гражданин, подавший обращение, не является пайщиком потребительского общества (кооператива), входящих в состав Кировского облпотребсоюза (районного союза потребительских обществ, являющегося членом облпотребсоюза) либо работником облпотребсоюза, районного союза потребительских обществ, потребительского общества (кооператива), а также работником иных организаций потребительской кооперации Кировского облпотребсоюза

## 8. ПРОВЕДЕНИЕ ПРОВЕРОК В ХОДЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ЛИБО ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ СБОРА



## СВЕДЕНИЙ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

8.1. В целях объективного и полного рассмотрения обращений граждан, могут проводиться проверки фактов и обстоятельств, содержащихся в обращении граждан, либо осуществляться сбор сведений, необходимых для рассмотрения обращений граждан, как силами Кировского облпотребсоюза, так и должностными лицами членов союза.

8.2. В случаях, предусмотренных действующим законодательством, обращения граждан при подтверждении фактов противоправной деятельности должностных лиц, направляются на рассмотрение в правоохранительные органы.

### 9. ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

9.1. После регистрации обращение направляется на резолюцию Председателю Совета Кировского или Председателю Правления Союза (кроме анонимных или наличия признаков анонимного обращения).

9.2. Анонимные и некорректные обращения направляются ответственному за хранение дел по обращениям граждан.

9.3. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан, осуществляется ответственными должностными лицами Кировского облпотребсоюза, в том числе руководителями организаций потребительской кооперации.

9.4. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение поступившего обращения, по итогам рассмотрения поступившего обращения подготавливает проект ответа заявителю, который направляется на ознакомление Председателю Совета Кировского облпотребсоюза или Председателю Правления Кировского облпотребсоюза (в случае отсутствия – их заместители).

9.5. Ответы на обращения граждан готовятся за подписью Председателя Совета или Правления Кировского облпотребсоюза (в зависимости от адресованности Обращения).

Ответы на письма, направляемые в органы государственной власти федерального или регионального уровня (сенаторам, депутатам, министрам и т.д.) оформляются в обязательном порядке за подписью Председателя Совета Кировского облпотребсоюза.

Ответы оформляются на фирменных бланках писем и содержат следующие реквизиты: Ф.И.О. заявителя, адрес проживания заявителя, ФИО исполнителя с указанием его рабочего телефона.

9.6. Обращения граждан, направленные на рассмотрение руководителям организаций потребительской кооперации Кировского облпотребсоюза, рассматриваются соответствующими руководителями. Ответы на указанные обращения готовятся членами союза самостоятельно. Копия ответа на обращение направляется в Кировский облпотребсоюз.

## 10. РЕШЕНИЯ, ПРИНИМАЕМЫЕ ПО ИТОГАМ РАССМОТРЕНИЯ ГРАЖДАН

10.1. Обращение считается исполненным, если все поставленные в нем вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и автору даны исчерпывающие ответы.

10.2. Обращение снимается с контроля:

- если вопрос решен положительно;
- если дан обоснованный отказ по существу обращения;
- если заявителю даны разъяснения по существу вопросов обращения.

10.3. В решении, принимаемом по итогам рассмотрения обращений граждан, должна содержаться ссылка на нормативный правовой акт, в соответствии с которым принято это решение.

10.4. Ответ, принятый по итогам рассмотрения обращений граждан, направляется заявителю в течение пяти дней со дня принятия такого решения, но не позднее чем в день истечения срока рассмотрения этого обращения.

## 11. ФОРМИРОВАНИЕ И ХРАНЕНИЕ ДЕЛ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

11.1. Все поступившие письма и устные обращения граждан после их разрешения должны быть возвращены лицу, ответственному за формирование и хранение дел по обращениям граждан, со всеми относящимися к ним материалами для учета и формирования дел. Указанное лицо назначается решением председателя Совета союза.

11.2. В дела формируются письменные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан.

11.3. В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты). Недооформленные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям на доработку.

11.4. Обращения граждан и документы по их рассмотрению хранятся в Кировском облпотребсоюзе.