

УТВЕРЖДЕНО

решением общего собрания членов

СНТ «Запорожское»

Протокол № ____ от «__» _____ 2026 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

**о порядке рассмотрения заявлений, обращений и жалоб
в СНТ «Запорожское»**

2026 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение определяет порядок подачи, регистрации и рассмотрения заявлений, обращений, предложений и жалоб в садоводческом некоммерческом товариществе «Запорожское» (далее — Товарищество, СНТ), а также порядок подготовки и направления ответов.

1.2. Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 29.07.2017 № 217-ФЗ «О ведении гражданами садоводства и огородничества для собственных нужд и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (далее — Федеральный закон № 217-ФЗ), Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», уставом Товарищества и решениями общего собрания членов Товарищества.

1.3. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» непосредственно не регулирует деятельность Товарищества, не являющегося государственным органом, органом местного самоуправления или организацией, осуществляющей публично значимые функции. Его общие принципы могут применяться Товариществом постольку, поскольку они не противоречат законодательству, уставу и настоящему Положению.

1.4. Члены Товарищества вправе подавать в органы Товарищества заявления, обращения и жалобы. Обращения собственников и иных правообладателей участков, не являющихся членами Товарищества, рассматриваются по вопросам, затрагивающим их права и обязанности, деятельность Товарищества и использование имущества общего пользования.

1.5. Порядок предоставления документов Товарищества и их копий регулируется отдельным Положением. Если обращение содержит требование о предоставлении документов, соответствующая часть обращения рассматривается по правилам такого Положения.

1.6. Рассмотрение обращения не заменяет установленный законом порядок созыва общего собрания, включения вопросов в его повестку, обжалования решений органов Товарищества и обращения в суд или государственные органы.

2. ВИДЫ ОБРАЩЕНИЙ

2.1. Обращение — направленное в орган Товарищества сообщение в письменной или электронной форме, содержащее предложение, заявление или жалобу.

2.2. Предложение — рекомендация по совершенствованию деятельности Товарищества, управлению имуществом общего пользования или организации жизни на территории садоводства.

2.3. Заявление — просьба о содействии в реализации права, разрешении вопроса, предоставлении информации либо совершении действия, относящегося к компетенции Товарищества.

2.4. Жалоба — просьба проверить решение, действие или бездействие органа Товарищества, члена органа Товарищества, работника или привлечённого исполнителя, которые, по мнению заявителя, нарушают его права или законные интересы.

2.5. Обращение может быть индивидуальным или коллективным. Коллективное обращение подписывается всеми заявителями либо уполномоченным ими представителем; в нём указывается лицо, которому следует направить ответ.

2.6. Повторным считается обращение того же заявителя по тому же вопросу, по которому ранее был дан ответ. Наличие новых доводов, документов или изменившихся обстоятельств исключает признание обращения повторным.

2.7. Сообщение об аварии, угрозе жизни или здоровью людей, пожаре, повреждении сетей либо иной неотложной ситуации является срочным сообщением и рассматривается по правилам пункта 5.5 настоящего Положения.

3. ПОДАЧА И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Обращение может быть подано: лично председателю Товарищества; почтовым отправлением; на официальный электронный адрес snt@zapsnt.ru; через личный кабинет, если он введен в эксплуатацию. Обращения по вопросам финансово-хозяйственного контроля могут дополнительно направляться ревизионной комиссии по адресу revizor@zapsnt.ru.

3.2. В обращении указываются: фамилия, имя, отчество заявителя; статус заявителя; условный номер участка или кадастровый номер; существо обращения; требование или ожидаемый результат; адрес электронной почты либо почтовый адрес для ответа. Для бумажного обращения указываются дата и подпись.

3.3. Номер телефона, паспортные данные, адрес регистрации и одновременное указание всех способов связи не являются обязательными, если они не требуются для разрешения конкретного вопроса или подтверждения личности заявителя.

3.4. К обращению заявитель вправе приложить документы, фотографии и иные материалы. Отсутствие приложений не является основанием для отказа, если вопрос может быть рассмотрен без них.

3.5. Обращение регистрируется в журнале входящей корреспонденции не позднее следующего рабочего дня с присвоением регистрационного номера. По просьбе заявителя ему сообщается регистрационный номер.

3.6. Если обращение не позволяет определить заявителя, существо вопроса или способ направления ответа, Товарищество в течение пяти рабочих дней предлагает уточнить недостающие сведения. Срок рассмотрения исчисляется со дня получения уточнений.

3.7. Сообщения в мессенджере МАХ и по телефону используются для оперативной связи и срочных сообщений. Для получения официального письменного ответа заявителю предлагается подтвердить обращение одним из способов, указанных в пункте 3.1, либо ответственное лицо самостоятельно фиксирует срочное сообщение в журнале.

4. КОМПЕТЕНЦИЯ ОРГАНОВ ТОВАРИЩЕСТВА

4.1. Первичный приём, регистрацию и распределение обращений организует председатель Товарищества либо назначенное правлением ответственное лицо.

4.2. Председатель рассматривает обращения по вопросам текущей деятельности Товарищества в пределах полномочий, установленных законом, уставом и решениями общего собрания.

4.3. Правление рассматривает обращения по вопросам, относящимся к его компетенции, а также сложные, коллективные и повторные обращения, переданные председателем на заседание правления. Результат рассмотрения оформляется решением правления или письменным ответом в зависимости от характера вопроса.

4.4. Жалобы членов Товарищества на решения и действия (бездействие) членов правления, председателя, членов ревизионной комиссии (ревизора) относятся к компетенции общего собрания членов Товарищества. Такая жалоба регистрируется, а заявителю в срок, предусмотренный разделом 5, сообщается порядок и предполагаемый срок её рассмотрения общим собранием.

4.5. Подача индивидуальной жалобы не является самостоятельным требованием о проведении внеочередного общего собрания. Внеочередное собрание созывается при наличии оснований и с соблюдением порядка, установленных статьёй 17 Федерального закона № 217-ФЗ и уставом Товарищества.

4.6. Ревизионная комиссия (ревизор) рассматривает поступившие сведения в пределах полномочий по контролю за финансово-хозяйственной деятельностью Товарищества. Ревизионная комиссия не подменяет председателя, правление, общее собрание или суд и не разрешает споры, не относящиеся к её контрольным полномочиям.

4.7. Если вопрос не относится к компетенции Товарищества, заявителю направляется разъяснение. Передача обращения и персональных данных в государственный орган, орган местного самоуправления или другую организацию осуществляется только с согласия заявителя либо при наличии предусмотренного законом основания.

5. СРОКИ И ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ

5.1. Обращение рассматривается не позднее пятнадцати рабочих дней со дня его регистрации, если иной срок не установлен федеральным законом, уставом Товарищества или настоящим Положением для конкретного вида обращения.

5.2. Если требуется проверка, получение дополнительных документов, рассмотрение вопроса на заседании правления либо участие третьих лиц, срок может быть однократно продлён, но не более чем до тридцати рабочих дней. О продлении, причине и новом сроке заявитель уведомляется до истечения первоначального срока.

5.3. Если рассмотрение по существу относится к компетенции общего собрания, в течение пятнадцати рабочих дней заявителю направляется промежуточный ответ о дальнейшей процедуре. Итоговый ответ направляется не позднее десяти рабочих дней после принятия общим собранием соответствующего решения.

5.4. Запрос дополнительных сведений должен быть связан с предметом обращения. Заявителю предоставляется разумный срок для ответа, как правило, не менее десяти календарных дней. До получения сведений течение срока рассмотрения может быть приостановлено, о чём сообщается заявителю.

5.5. Срочное сообщение незамедлительно передаётся лицу, способному организовать необходимые действия. При угрозе жизни, здоровью, пожарам, авариях и иных чрезвычайных обстоятельствах заявителю одновременно рекомендуется обращаться по единому номеру экстренных служб 112 или в соответствующую аварийную службу.

5.6. Обстоятельства, подтверждённые вступившим в законную силу судебным актом, оцениваются с учётом обязательности такого судебного акта. Товарищество вправе проверять относимость представленного акта к предмету обращения.

6. ПРАВА ЗАЯВИТЕЛЯ И РАССМОТРЕНИЕ МАТЕРИАЛОВ

6.1. Заявитель вправе: представить дополнительные документы и пояснения; уточнить или отозвать обращение; получить информацию о регистрации и ходе рассмотрения; получить мотивированный ответ; обжаловать решение, действие или бездействие в порядке, установленном законом и уставом.

6.2. Заявитель вправе ознакомиться с материалами, непосредственно относящимися к рассмотрению его обращения, если это не нарушает права других лиц и не раскрывает сведения, доступ к которым ограничен законом. Ознакомление и предоставление копий осуществляются с учётом отдельного Положения о документах.

6.3. При рассмотрении обращения Товарищество вправе запросить пояснения у членов органов Товарищества, работников, исполнителей и иных лиц, располагающих необходимыми сведениями, с соблюдением законодательства о персональных данных.

6.4. Лицо, чьи решения или действия обжалуются, вправе дать пояснения, но не должно единолично принимать итоговое решение по жалобе на самого себя.

7. ОТВЕТ НА ОБРАЩЕНИЕ

7.1. Ответ должен содержать результат рассмотрения, краткое обоснование, сведения о принятых либо планируемых мерах, а при отказе — конкретную причину. Если для разрешения вопроса требуется решение другого органа Товарищества, это указывается в ответе.

7.2. Ответ подписывается председателем Товарищества, уполномоченным членом правления либо иным лицом в пределах предоставленных ему полномочий. Решение общего собрания доводится до сведения в порядке, установленном Федеральным законом № 217-ФЗ и уставом.

7.3. Ответ направляется способом, указанным заявителем: электронным сообщением, почтовым отправлением либо выдаётся лично под подпись. При отсутствии выбора ответ направляется по имеющемуся адресу, указанному в обращении или реестре членов Товарищества.

7.4. На устный вопрос во время личного приёма может быть дан устный ответ с согласия заявителя. Если вопрос требует проверки или заявитель просит письменный ответ, обращение оформляется и регистрируется.

8. ОБРАЩЕНИЯ, НЕ ПОДЛЕЖАЩИЕ ОТВЕТУ ПО СУЩЕСТВУ

8.1. Ответ по существу не направляется, если невозможно установить заявителя или адрес для ответа. Содержащаяся в таком сообщении информация может быть учтена в работе Товарищества.

8.2. Если текст не поддается прочтению либо не позволяет определить существо вопроса, заявителю в течение пяти рабочих дней предлагается направить читаемый или уточненный текст, если его личность и адрес могут быть установлены.

8.3. Если обращение содержит оскорбления, нецензурные выражения или угрозы, Товарищество вправе не отвечать по существу и уведомить заявителя о недопустимости злоупотребления правом. Сведения о реальной угрозе могут быть переданы в правоохранительные органы.

8.4. На повторное обращение без новых доводов или обстоятельств может быть направлена ссылка на ранее данный ответ с приложением его копии. Решение о прекращении дальнейшей переписки по данному вопросу должно быть мотивировано.

8.5. Если ответ невозможен без раскрытия охраняемой законом информации, заявителю сообщается об ограничении и, когда это возможно, предоставляется ответ в части, не содержащей таких сведений.

8.6. Наличие задолженности перед Товариществом, критика органов Товарищества, коллективный характер обращения или его направление в электронной форме сами по себе не являются основаниями для отказа в рассмотрении.

9. ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ

9.1. Личный приём проводят председатель и (или) уполномоченные члены правления по графику, утверждённому правлением и размещённому на сайте zapsnt.ru и информационном щите.

9.2. При личном приёме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность, если без идентификации невозможно решить поставленный вопрос. Сведения документа не копируются и не вносятся в журнал без необходимости.

9.3. Краткое содержание устного обращения и результат приёма могут фиксироваться в журнале личного приёма. По просьбе заявителя устное обращение оформляется в письменной форме.

10. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ХРАНЕНИЕ

10.1. Сведения, содержащиеся в обращениях, используются только для их рассмотрения, исполнения обязанностей Товарищества и защиты прав и законных интересов Товарищества и заявителей.

10.2. Доступ к обращениям предоставляется только лицам, участвующим в рассмотрении соответствующего вопроса. Публикация текста обращения или сведений о заявителе допускается с его согласия либо после надлежащего обезличивания, если иное не предусмотрено законом.

10.3. Обращения, приложения, ответы и сведения об их исполнении хранятся в соответствии с утверждённой Товариществом номенклатурой дел и требованиями законодательства. По истечении срока хранения документы уничтожаются по акту способом, исключающим восстановление персональных данных.

10.4. Председатель обеспечивает ведение журнала обращений, контроль сроков и сохранность материалов. Журнал может вестись в бумажной или электронной форме.

11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

11.1. Настоящее Положение вступает в силу со дня его утверждения общим собранием членов Товарищества.

11.2. Изменения и дополнения утверждаются общим собранием членов Товарищества.

11.3. Если после утверждения Положения изменится законодательство Российской Федерации, Положение применяется в части, не противоречащей действующему законодательству.

11.4. Положение размещается на официальном сайте Товарищества zapsnt.ru.

Приложение № 1
к Положению о порядке рассмотрения заявлений,
обращений и жалоб в СНТ «Запорожское»

Председателю / Правлению / Общему собранию /
Ревизионной комиссии СНТ «Запорожское»
от _____
ФИО _____
статус: член СНТ / правообладатель без членства / иное
участок № _____ кадастровый № _____
адрес для ответа _____
телефон (по желанию) _____

ОБРАЩЕНИЕ

Вид обращения: ☐ предложение ☐ заявление ☐ жалоба ☐ срочное сообщение

Тема: _____

Изложение обстоятельств:

Прошу / предлагаю:

Приложения: _____

Предпочтительный способ ответа: ☐ e-mail ☐ почта ☐ лично

«__» _____ 20__ г. _____ / _____
подпись ФИО