**Порядок рассмотрения обращений и приема граждан**

**в Фонде защиты прав граждан-участников долевого строительства Ханты-Мансийского автономного округа -Югры**

**Требования к письменному обращению**

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование Фонда; свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии); почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения; суть предложения, заявления или жалобы; личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в Фонд в форме электронного документа, подлежит рассмотрению. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

**Направление и регистрация письменного обращения**

Гражданин направляет обращение как в письменном виде в адрес Фонда: 628012, город Ханты-Мансийск, улица Мира, 118 «а», так и в форме электронного документа по адресу**: office@fzpdhmao.ru.**

Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Фонд.

Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Фонда, направляется в течение семи рабочих дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

 В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи рабочих дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Фонд при направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

**Права гражданина при рассмотрении обращения**

При рассмотрении обращения Фондом гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с

просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

**Гарантии безопасности гражданина и организации в связи с его обращением**

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 государственный орган, орган местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

 **Обязательность принятия обращения к рассмотрению**

Обращение, поступившее в Фонд, подлежит обязательному рассмотрению.

 **Рассмотрение обращения**

Фонд: обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, который направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении;

уведомляет гражданина о направлении его/ее обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Ответ на обращение подписывается руководителем Фонда, либо уполномоченным на то лицом.

**Сроки рассмотрения письменного обращения**

Письменное обращение, поступившее в Фонд, рассматривается в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

* исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководитель Фонда вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина/организацию, направившего/направившей обращение.

**Личный прием граждан**

Личный прием граждан в Фонде проводится его руководителями и уполномоченными на то лицами по предварительной записи по телефону.

Номер телефона Вы можете посмотреть в разделе **КОНТАКТЫ.**

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Фонда, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.