

Утверждено Решением Президиума
Саморегулируемой организации
Ассоциации «Некоммерческое
партнерство
«Кадастровые инженеры юга»
протокол №37 от 30 сентября 2022 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ ПРИЕМА И
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, НЕ
ЯВЛЯЮЩИХСЯ ЧЛЕНАМИ САМОРЕГУЛИРУЕМОЙ
ОРГАНИЗАЦИИ АССОЦИАЦИИ
«НЕКОММЕРЧЕСКОЕ ПАРТНЕРСТВО
«КАДАСТРОВЫЕ ИНЖЕНЕРЫ ЮГА»**

Ростов-на-Дону
2022 год

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение о порядке приема и рассмотрения обращений в Саморегулируемую организацию Ассоциацию «Некоммерческое партнерство «Кадастровые инженеры юга» (далее – «Порядок») определяет порядок организации личного приема граждан Генеральным директором СРО «Кадастровые инженеры юга», должностными лицами СРО «Кадастровые инженеры юга» и руководителями структурных подразделений СРО «Кадастровые инженеры юга», в соответствии с утвержденным графиком и регулирует отношения, возникающие в связи с обращениями граждан к должностным лицам и руководителям структурных подразделений СРО «Кадастровые инженеры юга», устанавливает единые требования к организации работы с обращениями граждан в СРО «Кадастровые инженеры юга».

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 24.07.2007 года №221-ФЗ «О кадастровой деятельности», Федеральным законом от 01.12.2007 года №315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Ростовской области от 18 сентября 2006 года N540-ЗС «Об обращениях граждан», Уставом СРО "Кадастровые инженеры юга", внутренними документами СРО «Кадастровые инженеры юга».

1.3. Действие настоящего Порядка не распространяется на обращения физических лиц в СРО «Кадастровые инженеры юга» с заявлениями о вступлении в СРО «Кадастровые инженеры юга», о прохождении стажировки в СРО «Кадастровые и инженеры юга». Заявления о вступлении рассматриваются на основании Положения о членстве и порядке приема в СРО «Кадастровые инженеры юга», заявления о стажировке рассматриваются на основании Правил стажировки.

1.4. Основные термины, используемые в настоящем Порядке.

Обращение - направленные в СРО «Кадастровые инженеры юга» в письменной форме или в форме электронного документа: предложение, заявление или жалоба, а также личное устное обращение гражданина в СРО «Кадастровые инженеры юга»;

устные обращения – обращения граждан, которые излагаются на личном приеме у Генерального директора СРО «Кадастровые инженеры юга», должностных лиц СРО «Кадастровые инженеры юга» и руководителей структурных подразделений СРО «Кадастровые инженеры юга»;

предложение - обращения граждан, направленные на улучшение порядка организации и деятельности СРО «Кадастровые инженеры юга», рекомендации по совершенствованию нормативных локальных актов СРО «Кадастровые инженеры юга», а также рекомендации по совершенствованию деятельности должностных лиц и структурных подразделений СРО «Кадастровые инженеры юга»;

заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, просьба физического или юридического лица дать разъяснения о применении нормативных правовых актов в сфере кадастровой деятельности, запросы о разъяснении внутренних нормативных документов СРО «Кадастровые инженеры юга», сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов в сфере кадастровых отношений, недостатках в работе органов СРО «Кадастровые инженеры юга» или должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями/бездействием кадастровых инженеров членов СРО «Кадастровые инженеры юга» или работниками СРО «Кадастровые инженеры юга».

1.5. Порядок обязателен для всех органов, филиала и должностных лиц СРО «Кадастровые инженеры юга», физических и юридических лиц, направляющих свои обращения в СРО «Кадастровые инженеры юга».

1.6. Настоящий Порядок утверждается Президиумом СРО «Кадастровые инженеры юга» простым большинством голосов и вступает в силу с момента утверждения. Изменения в настоящий Порядок могут быть внесены решением Президиума.

2. ПОРЯДОК НАПРАВЛЕНИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ В СРО «КАДАСТРОВЫЕ ИНЖЕНЕРЫ ЮГА»

2.1. Все письменные обращения в СРО «Кадастровые инженеры юга» должны быть направлены одним из следующих способов:

2.1.1. Нарочно, лично заявителем или через уполномоченное лицо по адресу местонахождения СРО «Кадастровые инженеры юга»;

2.1.2. Почтовым отправлением (или через службы курьерской доставки), с возможностью отслеживания, по адресу местонахождения СРО «Кадастровые инженеры юга»;

2.1.3. В электронном виде обращения направляются на электронный адрес:

обращения по общим вопросам - info@kades.ru;

жалобы направляются на электронный адрес: jaloba@kades.ru;

обращения по вопросам обучения, повышения квалификации, профессиональной переподготовки и стажировки - study@kades.ru;

2.2. *Обращения, направленные иными способами и на другие адреса, в том числе на другие электронные адреса СРО «Кадастровые инженеры юга», электронные адреса отдельных сотрудников, адрес личной электронной почты генерального директора СРО «Кадастровые инженеры юга» не считаются поступившими и не рассматриваются.*

3. ПРИЁМ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ, ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ЗАЯВИТЕЛЯ

3.1. Все письменные обращения, подлежат обязательной регистрации в течение трех рабочих дней с момента поступления в СРО «Кадастровые инженеры юга».

3.2. Физическое или юридическое лицо, письменное обращение которого содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов и должностных лиц СРО «Кадастровые инженеры юга», должно быть уведомлено об этом в течение семи дней со дня регистрации обращения.

3.3. Письменное обращение подлежит передаче должностному лицу или в орган СРО «Кадастровые инженеры юга», указанный(ному) в обращении, в течение одного рабочего дня с даты регистрации.

3.4. Направляя письменное обращение в СРО «Кадастровые инженеры юга», заявитель тем самым выражает согласие на обработку его персональных данных, указанных в обращении.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ И СОДЕРЖАНИЮ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

- 4.1. В письменном обращении обязательно должны содержаться следующие сведения:
- 4.1.1. Фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя – физического лица или наименование и основной государственный регистрационный номер заявителя – юридического лица, фамилия, инициалы и должность лица, подписавшего обращение;
- 4.1.2. Контактная информация заявителя, включающая полный почтовый адрес и/или адрес электронной почты. Дополнительно может быть указан номер телефона.
- В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.
- 4.2. Анонимные обращения или обращения, содержащие неполную информацию (не соответствующую п.4.1 настоящего Порядка) о заявителе не рассматриваются.**
- 4.3. Обращение должно быть подписано заявителем или уполномоченным представителем заявителя. Обращение юридического лица должно быть оформлено на официальном бланке организации.
- 4.4. В обращении должны содержаться доводы и документально подтвержденные факты, составляющие существо обращения.
- 4.5. Документы, подтверждающие факты, изложенные в обращении, должны быть заверены заявителем, нотариусом или лицом, выдавшим документ, и приложены к обращению.
- 4.6. В жалобах, должна содержаться информация о том, каким образом обжалуемые действия\бездействие нарушают права заявителя.

5. СРОКИ ПОДАЧИ, ПРИЕМА И ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ

- 5.1. К рассмотрению принимаются жалобы, поданные на действия/бездействия кадастрового инженера, совершенные в течение периода членства в СРО «Кадастровые инженеры юга». В отношении кадастровых инженеров, вступивших в СРО «Кадастровые инженеры юга» после 1 июля 2016 года, принимаются жалобы, поданные на действия/бездействия кадастрового инженера, имевшие место быть с 1 июля 2016 года.
- 5.2. Общий срок рассмотрения обращения составляет тридцать дней со дня регистрации письменного обращения. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, Генеральный директор вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.
- 5.3. Общий срок рассмотрения информации и (или) жалобы с даты их поступления в саморегулируемую организацию до даты принятия решения дисциплинарным органом или постоянно действующим коллегиальным органом управления не может превышать сорок пять рабочих дней.

6. ОРГАНЫ, УПОЛНОМОЧЕННЫЕ РАССМАТРИВАТЬ ОБРАЩЕНИЯ.

- 6.1. Жалобы на действия/бездействие членов СРО «Кадастровые инженеры юга», связанные с осуществлением кадастровой деятельности, рассматриваются Дисциплинарной комиссией СРО «Кадастровые инженеры юга».
- 6.2. По результатам предварительного рассмотрения жалобы на действия/бездействие членов СРО «Кадастровые инженеры юга», материалы дела могут быть переданы в Контролирующую комиссию СРО «Кадастровые инженеры юга» для проведения внеплановой проверки.
- 6.3. Жалобы на решения, действия/бездействие органов СРО «Кадастровые инженеры юга» рассматриваются Президиумом СРО «Кадастровые инженеры юга».
- 6.4. Жалобы на решения, действия/бездействие Президиума СРО «Кадастровые инженеры юга», Генерального директора СРО «Кадастровые инженеры юга» рассматриваются общим собранием членов СРО «Кадастровые инженеры юга».
- 6.5. Жалобы на решения, действия/бездействие должностных лиц СРО «Кадастровые инженеры юга», членов Совета региональных представителей рассматриваются Генеральным директором СРО «Кадастровые инженеры юга».
- 6.6. Обращения могут быть рассмотрены Генеральным директором, Президиумом, Методической комиссией и специализированными органами СРО «Кадастровые инженеры юга».

7. ПОРЯДОК ПРИНЯТИЯ ОБРАЩЕНИЯ К РАССМОТРЕНИЮ

- 7.1. Основанием для оставления обращения без рассмотрения и направления письменного ответа являются:
- 7.1.1. Анонимные обращения, обращения без указания контактной информации заявителя, неподписанные или нечитаемые обращения.
 - 7.1.2. Обращения, написанные не на русском языке или с использованием ненормативной лексики.
 - 7.1.3. Рассмотрено или находится на рассмотрении обращение от того же заявителя по тому же предмету и тем же основаниям, либо имеется судебное решение по тому же предмету и тем же основаниям.
- 7.2. При наличии оснований для оставления обращения без рассмотрения, заявителю направляется (если указан обратный адрес и контакты заявителя) уведомление об оставлении обращения без рассмотрения, с указанием причины.
- 7.3. В случае устранения заявителем недостатков, послуживших основанием для оставления обращения без рассмотрения, заявитель вправе повторно направить обращение в СРО «Кадастровые инженеры юга».
- 7.4. Рассмотрение обращения прекращается в следующих случаях:
- 7.4.1. Отзыв обращения заявителем;
 - 7.4.2. Смерть, члена или должностного лица СРО "Кадастровые инженеры юга", действие (бездействие) которого обжалуется вступление в законную силу решения суда о признании, привлекаемого к ответственности, умершим или безвестно отсутствующим, или недееспособным.
- 7.5. По результатам предварительного рассмотрения обращения орган или должностное лицо, в компетенцию которого входит рассмотрение данного обращения принимает одно из следующих решений:
- 7.5.1. отклонить обращение;
 - 7.5.2. принять обращение к рассмотрению.
- 7.6. Должностное лицо или орган СРО «Кадастровые инженеры юга», принявший обращение к рассмотрению, имеют право:

- 7.6.1. Запросить дополнительные сведения, письменные объяснения и документы у заявителя и/или у члена СРО «Кадастровые инженеры юга» и /или должностного лица, на действия/бездействие которого подана жалоба;
- 7.6.2. Провести проверку по фактам, изложенным в обращении;
- 7.6.3. Направить обращение в компетентные органы государственной власти для получения разъяснений по существу обращения.
- 7.7. Основанием для отклонения обращения могут являться следующие обстоятельства:
- 7.7.1. Рассмотрение жалобы находится вне компетенции СРО «Кадастровые инженеры юга», (в т.ч. в случаях, когда предмет жалобы не относится к кадастровой деятельности);
- 7.7.2. Отсутствует нарушение прав заявителя (за исключением случая, когда заявитель является государственным уполномоченным органом);
- 7.7.3. Лицо, на которое подана жалоба, не является членом СРО «Кадастровые инженеры юга» \ работником СРО «Кадастровые инженеры юга» \ на момент поступления жалобы;
- 7.7.4. Лицо, на которое подана жалоба не являлся членом СРО «Кадастровые инженеры юга» на момент совершения действий\бездействия, указанных в жалобе, при условии, что жалоба подана на действия\бездействие кадастрового инженера имевшие место быть до 1 июля 2016 года.
- 7.8. По итогам рассмотрения обращения, заявителю направляется письменный ответ.

8. ЛИЧНОЕ УСТНОЕ ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАНИНА В СРО «КАДАСТРОВЫЕ ИНЖЕНЕРЫ ЮГА».

- 8.1. Личный прием граждан в СРО «Кадастровые инженеры юга», проводится Генеральным директором и уполномоченными на то лицами.
- 8.2. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах размещается на официальном сайте СРО «Кадастровые инженеры юга» в разделе «Контакты».
- 8.3. Личный прием осуществляется только по предварительной записи. Запись на личный прием ведется по телефону, указанному на официальном сайте в разделе «Контакты».
- 8.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 8.5. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан (Форма журнала Приложение №1). В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 8.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.
- 8.7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию СРО «Кадастровые инженеры юга», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 8.8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 8.9. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

**ЖУРНАЛ
ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН В
СРО «КАДАСТРОВЫЕ ИНЖЕНЕРЫ ЮГА»**

№	Дата обращения	ФИО обратившегося лица	Контактная информация (адрес, телефон)	Краткое содержание вопроса	Решение вопроса	ФИО, должность лица осуществлявшего прием	Примечание