



Исх № 101 от 31.01 2017 г.

**Регламент по организации проведения приемов граждан по личным вопросам
в ООО «Управляющая Компания Возрождение»**

Представленный Регламент разработан в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (с изменениями 2016 года).

1. Личный прием

Организация проведения личного приема граждан включает в себя следующее:

- 1.1. Составление графика приема граждан по личным вопросам и его неукоснительное выполнение;
- 1.2. Запись населения на прием;
- 1.3. Документальное обеспечение приема граждан;
- 1.4. Ведение делопроизводства по обращениям граждан;
- 1.5. Осуществление контроля за исполнением поручений должностных лиц по рассмотрению обращений граждан, принятых на личном приеме;
- 1.6. Оказание консультативно-правовой помощи гражданам;
- 1.7. Информирование должностных лиц по итогам обращений граждан. Должностные лица ООО «УК Возрождение» и домоуправлений осуществляют прием населения по графику, который доводится до сведения посетителей через информационную витрину, размещенную в холле помещения Диспетчера, на сайте «УК Возрождение» и сайте «Реформа ЖКХ».

2. Запись на прием

2.1. Запись граждан на прием генерального директора, заместителя генерального директора, директора по техническим вопросам и главного инженера осуществляется секретарем по телефону: 8 (812) 408-38-02

Допускается прием граждан в установленное время без предварительной записи.

Предварительная запись на прием управляющими домами не производится.

3. Организация приема

3.1. Должностное лицо, ведущее прием граждан по личным вопросам, вносит в журнал приема краткое содержание (суть) обращения. Рассмотрев и проанализировав обращение заявителя и представленные материалы, выносит резолюцию по результатам приема, закрепляя личной подписью;

3.2. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на прием могут быть приглашены сотрудники организации, которые, вправе запросить от заявителя дополнительную информацию, конкретизирующую документальный материал по сути обращения;



3.3. Контроль за исполнением устных и письменных обращений граждан, поступивших во время личного приема генерального директора, его заместителя, ведется секретарем.

3.4. Контроль за исполнением устных и письменных обращений граждан, поступивших во время личного приема директора по техническим вопросам и главного инженера ведут лично директор по техническим вопросам и главный инженер.

3.5. Контроль за исполнением устных и письменных обращений граждан, поступивших во время личного приема управляющими домами, ведется лично управляющими домами.

4. Регистрация и сроки рассмотрения обращений граждан

4.1. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит обязательной регистрации в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

4.2. Поручение, данное должностным лицом, по обращению гражданина, где вопрос не требует дополнительной проверки, а заявитель просит письменного подтверждения, должно исполняться в срок, не превышающий 5 дней с даты проведения личного приема;

4.3. В исключительных случаях, если требуются дополнительные проверки должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения по служебной записке исполнителя с обоснованием причины продления срока рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, уведомив о причинах продления срока его рассмотрения заявителя;

4.4. Информация о продлении срока рассмотрения обращения фиксируется в журнале личного приема граждан.

4.5. Исполнитель готовит ответ заявителю;

4.6. Ответ на обращение подписывается должностным лицом, проводившим прием граждан по личным вопросам;

4.7. Обращение снимается с контроля должностным лицом, проводившим прием граждан, если:

- вопрос решен положительно;
- дан обоснованный отказ;
- дано разъяснение на все поставленные заявителем вопросы.

4.8. В журнале личного приема делается отметка об исполнении:
«Решено положительно», «Дано разъяснение», «Отказано», дата исполнения.

Заместитель генерального директора



О. С. Погосян