



ПРИКАЗ

«21» февраля 2024 г.

г. Липецк

№ 15 /24

Об утверждении и введении в действие Положения

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях совершенствования организации личного приема граждан в Фонде капитального ремонта общего имущества многоквартирных домов Липецкой области,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Признать утратившим силу приказ от 16.05.2022 № 28/22.
2. Утвердить и ввести в действие с 21.02.2024 «Положение об организации личного приема граждан в Фонде капитального ремонта общего имущества многоквартирных домов Липецкой области» (Приложение № 1).
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Исполняющий обязанности
генерального директора

А.С. Костин



Фонд капитального ремонта общего имущества
многоквартирных домов Липецкой области

УТВЕРЖДЕНО

Приказом ФКР Липецкой области

от 21.02.2024 № 15/24

**Положение об организации
личного приема граждан
в Фонде капитального ремонта общего имущества
многоквартирных домов Липецкой области**

г. Липецк, 2024

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок организации и проведения личного приема граждан в Фонде капитального ремонта общего имущества многоквартирных домов Липецкой области (далее – Фонд) и устанавливает единые требования к личному приему, рассмотрению обращений, поступивших на личном приеме.

1.2. Прием граждан в Фонде осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также настоящим Положением.

2. Организация личного приема

2.1. Прием граждан осуществляется генеральным директором Фонда и/или заместителями генерального директора по мере необходимости и/или в случае отсутствия генерального директора (далее – должностное лицо, ведущее прием).

2.2. К участию в проведении личного приема граждан могут быть привлечены заместители генерального директора, сотрудники структурных подразделений Фонда и иные лица, с целью правильного и оперативного решения поставленных вопросов.

2.3. Личный прием проводится ежемесячно каждый третий четверг месяца генеральным директором или заместителем генерального директора, с 11:00 до 13:00, по адресу г. Липецк, ул. Толстого, д. 1, 4 этаж.

2.4. Прием граждан генеральным директором проводится в кабинете № 413. Заместители генерального директора личный прием проводят по месту расположения рабочих кабинетов.

2.5. Личный прием граждан в Фонде осуществляется по предварительной записи. Запись на прием осуществляется не позднее, чем за три рабочих дня до даты приема.

2.6. Предварительная запись на личный прием осуществляется помощником руководителя по телефону, либо лично.

2.7. В случае переноса приема на другой день, или изменения времени приема, помощник руководителя заблаговременно уведомляет об этом лицо, предварительно записавшееся на прием. Помощник руководителя при записи на прием выясняет информацию о гражданине:

2.7.1. полные ФИО;

2.7.2. адрес проживания;

2.7.3. номер телефона (предпочтительно мобильного);

2.7.4. адрес дома (помещения, квартиры), в отношении которых имеется вопрос;

2.7.5. вопрос (причина, побудившая записаться на личный прием).

2.8. Не позднее, чем за два рабочих дня до личного приема, помощник руководителя передает руководителям структурных подразделений, ответственных за решение вопросов, информацию по п. 2.7. настоящего Положения.

2.9. Не позднее 13.00 дня, предшествующего приему, руководители ответственных структурных подразделений передают помощнику руководителя информацию, необходимую для проведения личного приема:

- справку по существу вопроса, с изложением возможных путей решения вопроса, сроков;

- при наличии предыдущих обращений по этому вопросу – информацию о принятых мерах;

- другие материалы, необходимые для решения вопроса.

2.10. В день, предшествующий личному приему, помощник руководителя предоставляет должностному лицу, ведущему прием, информацию по п. 2.9. настоящего Положения.

3. Проведение личного приема граждан

3.1. При личном приеме гражданин предъявляет помощнику руководителя документ, удостоверяющий личность.

При отказе гражданина предоставить документ, удостоверяющий личность, ему отказывается в личном приеме.

3.2. Содержание устных обращений заносится помощником руководителя в карточку личного приема гражданина (Приложение №1).

По окончании личного приема карточка подписывается должностным лицом, осуществляющим прием, и передается в отдел организационной и кадровой работы для регистрации и учета в системе электронного документооборота «Дело-Web».

3.3. Если вопросы гражданина 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 карточке личного приема гражданина, и обращение считается рассмотренным.

3.4. Содержание устного ответа может быть следующим:

- разрешить вопрос, сообщить гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;

- отказать в разрешении вопроса, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения.

3.5. Гражданину дается письменный ответ на основании карточки личного приема в порядке, установленном для письменных обращений, в случаях:

3.5.1. несогласия гражданина на устный ответ на обращение, изложенное в ходе личного приема;

3.5.2. вопросы требуют дополнительного изучения или проверки;

3.5.3. вопросы не могут быть разрешены в процессе личного приема.

3.6. Если на личном приеме возникают новые вопросы, которые не могут быть решены непосредственно во время личного приема, гражданину предлагается оставить обращение в письменной форме. Такое обращение подлежит регистрации и дальнейшему рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

3.7. Если разрешение вопроса, с которым обратился гражданин, не входит в компетенцию Фонда, то должностное лицо, ведущее прием, разъясняет, в какой орган, или к какому должностному лицу, следует обратиться гражданину.

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

4. Обработка результатов личного приема граждан

4.1. Контроль за учетом и исполнением карточек личного приема, письменных обращений граждан, полученных на личном приеме, осуществляет помощник руководителя.

4.2. Помощник руководителя анализирует обращения, поступившие в ходе личного приема граждан, и результаты их рассмотрения.

4.3. Обращения граждан считаются исполненными и снимаются с контроля при выполнении следующих условий:

- фактического исполнения поручений, данных по обращению;

- документального подтверждения исполнения;

- сообщения о результатах рассмотрения заинтересованным лицам.

Уведомление заявителя о продлении срока рассмотрения обращения не является основанием для снятия обращения с контроля.

4.4. Решение о снятии обращения с контроля принимает генеральный директор.

Карточка личного приема граждан

Дата	
Ф.И.О.	
Адрес	
Контактный номер телефона	
Содержание заявления	
Резолюция	

Подпись ведущего прием _____ ФИО

Я, _____,
 подтверждаю свое согласие на обработку (сбор, систематизацию, накопление, хранение, обновление, изменение, использование, обезличивание, блокирование, уничтожение) моих персональных данных в порядке, целях и способами, не противоречащими закону от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

_____/_____/_____
 (подпись) (расшифровка) (дата)

Информация получена в полном объеме в ходе личного приема.

_____/_____/_____
 (подпись) (расшифровка) (дата)