

Положение об организации записи на личный прием граждан должностными лицами некоммерческой организации «Фонд – региональный оператор капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах»

1. Общие положения

1.1. Личный прием собственников помещений в многоквартирных домах, представителей собственников помещений в многоквартирных домах, представителей общественных организаций, представителей подрядных организаций, контрагентов и иных заинтересованных лиц, по вопросам организации проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах (далее – Заявители) в некоммерческой организации «Фонд – региональный оператор капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах» (далее – Фонд) осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», правовыми актами Фонда, регулирующими вопросы рассмотрения заявлений, обращений и жалоб, а также осуществления приема граждан и юридических лиц, настоящим Положением.

1.2. Заявителями могут являться граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства.

1.3. Основными целями организации личного приема должностными лицами Фонда являются:

- обеспечение права граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства на личное обращение в целях оперативного решения имеющихся вопросов;
- выявление и устранение причин, порождающих нарушения законных прав и интересов Заявителей;
- выявление фактов злоупотреблений служебными полномочиями должностными лицами Фонда;
- выявление фактов коррупционных проявлений должностными лицами Фонда.

1.4. Настоящее Положение распространяется на все устные, индивидуальные и коллективные обращения Заявителей, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном международными договорами, федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.5. Личный прием должностными лицами Фонда осуществляется посредством личного приема Заявителей генеральным директором Фонда, первым заместителем генерального директора Фонда и заместителями генерального директора Фонда.

Личный прием осуществляется в соответствии с утвержденным графиком приема, опубликованным на официальном сайте Фонда (www.fkr-spb.ru).

1.6. Первый заместитель генерального директора Фонда и заместители генерального директора Фонда проводят личный прием по вопросам, относящимся к сфере их компетенции согласно утвержденным должностным инструкциям и организационной структуре Фонда.

1.7. Генеральный директор Фонда принимает Заявителей, которые ранее обращались к его заместителям, и их вопросы не были решены.

1.8. Организацию личного приема должностными лицами Фонда обеспечивают непосредственно помощники генерального директора Фонда, первого заместителя генерального директора Фонда и заместителей генерального директора Фонда (далее – помощники должностных лиц Фонда).

Организация личного приема осуществляется в соответствии с правовыми актами Фонда, регулирующими вопросы рассмотрения заявлений, обращений и жалоб, а также осуществления приема граждан и юридических лиц, и включает в себя:

- Получение устных, письменных или электронных обращений Заявителей о личном приеме.
- Предварительная запись Заявителей на личный прием к должностным лицам Фонда, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

- Участие должностных лиц Фонда в проводимых личных приемах и их документационное обеспечение.

- Осуществление контроля за выполнением решений, принятых лицом, проводившим личный прием.

1.9. К рассмотрению принимаются устные, письменные или электронные обращения Заявителей о записи на личный прием, содержащие сведения о Заявителе, его контактную информацию, подробную информацию о причинах (вопросах), побудивших Заявителя лично обратиться, а также о том, куда Заявитель обращался за решением вопроса ранее.

1.10. При личном приеме Заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

1.11. Заявители, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения, на личный прием не допускаются. В случае грубого, агрессивного поведения Заявителя прием может быть прекращен. Если Заявитель совершает в помещении, в котором осуществляется прием граждан, действия, нарушающие общественный порядок, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, должностное лицо Фонда, ведущее прием, принимает необходимые меры в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и немедленно вызывает сотрудников полиции, а при необходимости оказания посетителю медицинской помощи - врача.

1.12. Заявителю может быть отказано в принятии заявления о личном приеме должностными лицами Фонда в следующих случаях:

- если в устном либо письменном заявлении о личном приеме не содержатся: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), контактные данные (адрес электронной почты, если уведомление о приеме должно быть направлено в форме электронного документа; почтовый адрес, если уведомление о приеме должно быть направлено в письменной форме; контактный номер телефона для устного информирования о дате и времени приема);

- если текст письменного или электронного заявления о личном приеме не поддается прочтению;

- если в заявлении о личном приеме содержится вопрос, на который Заявителю ранее уже давались письменные ответы должностными лицами Фонда (за исключением случаев, если гражданином указаны новые доводы или обстоятельства по данному вопросу);

- если интересующий гражданина вопрос не относится к компетенции Фонда;

- если в заявлении о личном приеме содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угроза жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника Фонда, а также членов его семьи. Данное заявление остается без ответа, а Заявителю, направившему заявление, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если причины, по которым Заявителю было отказано в личном приеме должностными лицами Фонда, в последующем были устранены, Заявитель вправе вновь направить обращение в Фонд.

2. Порядок записи на личный прием

2.1. Запись Заявителей на личный прием осуществляется помощниками должностных лиц Фонда в рабочие дни и часы в период с 9.00 до 18.00.

2.2. Прием заявлений осуществляется в следующем порядке:

- заявления о личном приеме в устной форме принимаются работниками контактного центра Фонда по номеру телефона: 703-57-30 или прямому номеру телефона Колл-центра;

- заявления о личном приеме в письменной форме принимаются работниками отдела по работе с обращениями и заявлениями в ходе предоставления консультаций и работниками Отдела документационного обеспечения при приемке входящей документации (лично, через ящик приема входящей корреспонденции) по адресу: 194044, Санкт-Петербург, ул. Тобольская, д. 6, 1-ый этаж;

- заявления о личном приеме в электронной форме принимаются работниками Отдела документационного обеспечения по адресу электронной почты odo@fkr-spb.ru.

2.3. Заявления о личном приеме, принятые в устной форме, направляются по электронной

почте Outlook помощникам должностных лиц Фонда.

2.4. Заявления о личном приеме в письменной форме подлежат обязательной регистрации в системе электронного документооборота Фонда.

2.5. Работник Фонда в ходе личной беседы с Заявителем вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы Заявителя.

2.6. Если поставленные в обращении вопросы не относятся к компетенции Фонда, Заявителю даются разъяснения, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.7. Запись Заявителей на личный прием к должностным лицам Фонда, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, проводится помощниками соответствующих должностных лиц Фонда.

2.8. Информирование Заявителя о дате, времени и месте личного приема должностными лицами Фонда осуществляют непосредственно помощники должностных лиц Фонда и/или работники контактного центра Фонда согласно информации, предоставленной помощниками должностных лиц Фонда через уведомление, полученное по электронной почте Outlook.

2.9. Учет, контроль и регистрация Заявителей, пришедших на личный прием к должностным лицам Фонда, производится помощниками соответствующих должностных лиц Фонда.

2.10. В случае отсутствия в назначенный день личного приема (командировка, болезнь и т.д.) должностного лица Фонда, к которому записан на прием Заявитель, личный прием переносится на другой день, о чем Заявитель уведомляется в соответствии с п.2.8 заранее.

2.11. Запись на повторный личный прием по одному и тому же вопросу осуществляется не ранее получения Заявителем ответа на предыдущее обращение, если срок рассмотрения обращения не истек.