

УТВЕРЖДАЮ

**Префект Северо-Восточного
административного округа
города Москвы**



С.А. Мельников

РЕГЛАМЕНТ

**по организации и проведению личного приема граждан в
Государственном бюджетном учреждении города Москвы «Жилищник»**

Москва

2025

**Регламент по
организации и проведению личного
приема граждан в Государственном бюджетном учреждении
города Москвы «Жилищник»**

1. Настоящий «Регламент организации и проведения личного приема граждан в Государственном бюджетном учреждении города Москвы «Жилищник»» (далее - Регламент) разработан в соответствии:

- с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- с постановлением Правительства Российской Федерации от 15.05.2013 № 416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами» (далее – Постановление № 416);

- с Уставом ГБУ «Жилищник» районов города Москвы.

2. Регламент по организации и проведению личного приема граждан в Государственном бюджетном учреждении города Москвы «Жилищник» (далее – ГБУ «Жилищник» районов) определяет порядок организации и проведения личного приема граждан, собственников и пользователей помещений (далее – граждан) в ГБУ «Жилищник» районов.

3. Прием осуществляется лично директором ГБУ «Жилищник» районов, первыми заместителями, заместителями директора, главным инженером и начальниками участков учреждения (далее – сотрудник, осуществляющий прием) по официальному адресу ГБУ «Жилищник» районов.

4. Личный прием граждан в ГБУ «Жилищник» районов проводится без предварительной записи еженедельно 6 раз в неделю:

- директором: вторник с 16-00 до 19-00; четверг с 17-00 до 20-00;

- первыми заместителями, заместителями директора: понедельник с 17-00 до 20-00, пятница с 16-00 до 19-00;

- главным инженером, начальниками участков учреждения: среда с 17-00 до 20-00, суббота с 10-00 до 14-00.

5. График личного приёма публикуется на официальном сайте в сети Интернет, размещается на информационных стендах в помещениях ГБУ «Жилищник» районов и информационных стендах (досках) в подъездах многоквартирных домов.

6. Личный прием граждан проводится как по предварительной записи, так и без записи в порядке очереди в приемные часы.

Запись на прием осуществляется непосредственно в помещении управляющей организации, по телефону управляющей организации, путем направления сообщения

на официальный сайт учреждения или с использованием ГИС ЖКХ.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

7. Перед началом приема сотрудник, осуществляющий прием, должен представиться, при необходимости представить служебное удостоверение, вести себя корректно, соблюдать нормы этики делового общения.

8. При личном приеме гражданин обязан:

- предъявить документ, удостоверяющий личность;
- *соблюдать санитарно-эпидемиологический режим, действующий в учреждении (масочный режим и пр.);*
- вести себя корректно, не нарушать общественный порядок, соблюдать нормы этики делового общения.

Сотрудник, осуществляющий прием, осуществляет запись в Журнале регистрации личного приема граждан.

9. Сотрудник, осуществляющий прием, уведомляет участвующих в приеме лиц о ведении аудио- и/или видеозаписи приема.

10. При проведении личного приема граждан заполняется карточка приема:

- в карточку личного приема гражданина заносятся на основании документа, удостоверяющего личность, фамилия, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес места жительства или места пребывания, кратко излагается суть предложения, заявления, жалобы, значимые для принятия по его устному обращению решения обстоятельства и доводы, а также принятое по устному обращению решение (соответствующее поручение исполнителю или запись о том, что заявителю с его согласия даны устные разъяснения).
- в карточке делается отметка о виде получения ответа (на эл. почту, Почтой России, лично). По результатам личного приема направляется письменный ответ по существу поставленных на приеме вопросов.

11. Журнал приема населения должен быть прошнурован, пронумерован и скреплен печатью учреждения.

12. При проведении личного приема сотрудник, осуществляющий прием, вправе привлекать к участию в приеме сотрудников ГБУ «Жилищник» районов по направлению, связанному с задаваемым гражданином вопросом.

13. В случае, если в обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУ «Жилищник» районов, гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке ему следует обратиться.

14. Каждое поручение сотрудника, осуществляющего прием, ставится на контроль специалистами общего отдела ГБУ «Жилищник» районов.

15. Контроль исполнения поручений, данных во время личного приема граждан, осуществляется соответственно директором ГБУ «Жилищник» районов, а также уполномоченными сотрудниками.

16. Поручение, данное на личном приеме, должно быть выполнено исполнителем в срок, установленный сотрудником, осуществляющий прием.

17. Сроки поручений, устанавливаются с учетом видов выполняемых работ, аварийности ситуации и сезонности выполнения работ в соответствии с приложением №2 «Предельные сроки устранения неисправностей при выполнении внепланового (непредвиденного) текущего ремонта отдельных частей жилых домов и их оборудования» к постановлению Государственного комитета Российской Федерации по строительству и жилищно-коммунальному комплексу №170 от 27.09.2003 «Об утверждении правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда» и приложением №1 к постановлению Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 №354 (ред. от 24.05.2024) «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».

18. Информация о принятом решении с указанием сроков решения вопросов доводится до гражданина в ходе проведения приема, либо письменно не позднее дня, следующего за днем проведения приема, любым удобным для заявителя способом (на адрес электронной почты, почтой России, лично).

19. Поручение снимается с контроля:

- если вопрос решен положительно;
- если исполнителем подготовлен обоснованный отказ в выполнении требования гражданина и сотрудник, давший поручение рассмотреть обращение, согласен с доводами исполнителя.

20. Срок для ответа на обращение с личного приема не позднее 3 рабочих дней, следующих после личного приема.

21. Продление сроков решения вопросов, поступивших с личного приема, возможно только директором ГБУ «Жилищник» районов, с обязательным уведомлением о продлении срока его рассмотрения гражданина.

22. По адресу официального сайта учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ведется прием заявок (он-лайн прием) населения по средствам организации «Электронной приемной»/«Обратная связь» с

обязательным направлением ответов в сроки, установленные настоящим Регламентом.

23. Копии ответов с личного приема хранятся в ГБУ «Жилищник» районов в течении 5 лет.

24. Информация об итогах проведенных личных приемов населения ежемесячно публикуется на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», размещается на информационных стендах в помещениях ГБУ «Жилищник» районов и информационных стендах (досках) в подъездах МКД не позднее 10 дней по окончании месяца.