



**УПРАВЛЕНИЕ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА
АДМИНИСТРАЦИИ ОЗЕРСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ**

Ленина пр-т, 62, г. Озерск Челябинской области, 456784

тел. (35130) 2-05-79, 2-66-47, 2-51-46

E-mail: ujkh@ozerskadm.ru

ПРИКАЗ

«24» 02 2020 г.

№ 5

Об утверждении и введении в действие Порядка личного приема граждан должностными лицами Управления жилищно-коммунального хозяйства администрации Озерского городского округа

В рамках реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», в соответствии с Положением об Управлении жилищно-коммунального хозяйства администрации Озерского городского округа,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие с 25 февраля 2020 года:
 - 1.1. прилагаемый порядок личного приема должностными лицами Управления жилищно-коммунального хозяйства администрации Озерского городского округа (далее – Порядок).
 - 1.2. график личного приема граждан должностными лицами Управления жилищно-коммунального хозяйства администрации Озерского городского округа (приложение № 1 к Порядку).
2. Информацию о месте приема, установленных для приема днях и часах довести до сведения граждан, разместив настоящий приказ на официальном сайте органов местного самоуправления Озерского городского округа Челябинской области.
3. Ознакомить с приказом сотрудников Управления жилищно-коммунального хозяйства администрации Озерского городского округа Челябинской области.
4. Контроль за выполнение приказа оставляю за собой.

И.о. начальника Управления ЖКХ

Н.В. Василенко

Порядок
личного приема граждан должностными лицами Управления
жилищно-коммунального хозяйства администрации Озерского городского
округа Челябинской области

I. Общие положения

1. Личный прием граждан в Управлении жилищно-коммунального хозяйства администрации Озерского городского округа Челябинской области (далее по тексту Управление) проводится начальником Управления и заместителем начальника Управления (далее по тексту – должностные лица).

2. Личный прием граждан осуществляется в дни и часы согласно графику, утвержденному приказом Управления, за исключением случаев безотлагательного приема.

3. График личного приема граждан размещается на официальном сайте органов местного самоуправления Озерского городского округа Челябинской области.

4. Отказ в приеме граждан должностными лицами Управления не допускается, за исключением установленных законодательством ограничений (лиц, находящихся в состоянии алкогольного, наркотического опьянения или иного токсического опьянения).

5. Личный прием граждан должностными лицами Управления осуществляется в кабинетах соответствующих должностных лиц Управления.

6. В случае, если в назначенный день личного приема должностные лица Управления отсутствуют на рабочем месте (командировка, болезнь), то личный прием по поручению указанных должностных лиц может быть перенесен на другой день или осуществлен другим уполномоченным им лицом. В случае изменения даты и времени личного приема, гражданин уведомляется об этом не позднее, чем за один день до назначенного дня.

II. Организация записи на личный прием

7. Запись граждан на личный прием к начальнику Управления и заместителю начальника Управления осуществляется документоведом Управления при личном обращении гражданина в рабочие дни, за две недели до дня приема граждан. При этом гражданин дает согласие на обработку персональных данных согласно приложению № 2 к Порядку. Отказ в даче согласия на обработку персональных данных не препятствует записи гражданина на личный прием, гражданину разъясняются последствия такого отказа, связанные с невозможностью подготовки и сбора информации по личному приему.

8. Правом на личный прием во внеочередном, первоочередном порядке пользуются отдельные категории граждан в случаях, предусмотренными законодательством Российской Федерации, Челябинской области, муниципальными правовыми актами Озерского городского округа.

Во внеочередном порядке должностными лицами Управления принимаются инвалиды I и II групп, почетные граждане Озерского городского округа.

В первоочередном порядке должностными лицами Управления принимаются Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы по вопросам, регулируемым Законом Российской Федерации от 15.01.1993 № 4301- I «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалером ордена Славы».

В первоочередном порядке должностными лицами Управления принимаются члены Совета Федерации, депутаты Государственной Думы по вопросам своей деятельности.

По вопросам, связанным с осуществлением депутатских полномочий, депутаты Собрания депутатов Озерского городского округа пользуются правом на безотлагательный прием должностными лицами Управления.

9. Документовед Управления вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина, за исключением случаев безотлагательного приема.

10. О месте и времени приема гражданину сообщается в устной форме.

III. Подготовка и организация личного приема граждан

11. Предварительная работа по организации личного приема граждан должностными лицами Управления проводится документоведом в соответствии с настоящим Порядком и должностной инструкцией.

12. Не менее чем за сутки до личного приема граждан, документовед Управления представляет соответствующему должностному лицу Управления список граждан, записавшихся на личный прием, с указанием краткого содержания вопросов для предварительного их изучения, за исключением случаев безотлагательного приема.

Документовед Управления вправе запрашивать от руководителей отделов Управления дополнительную информацию и справочные материалы по существу обращения гражданина.

13. Личный прием граждан ведется в порядке очередности согласно предварительной записи, за исключением категорий граждан, указанных в пункте 8 настоящего Порядка, при предъявлении паспорта.

Граждане, относящиеся к категориям, указанным в пункте 8 настоящего Порядка, кроме паспорта представляют документы, свидетельствующие о праве на внеочередной, первоочередной или безотлагательный прием.

14. В день личного приема граждан документовед Управления согласовывает с соответствующим должностным лицом Управления, организационно-технические вопросы, связанные с предстоящим приемом, при необходимости лично присутствует на приеме.

15. Должностное лицо Управления, осуществляющее личный прием граждан, принимает решение о порядке разрешения поставленных гражданином вопросов.

В случае, если вопросы, поставленные гражданином, непосредственно относятся к компетенции Управления, то должностное лицо принимает его к личному рассмотрению и адресует его руководителям отделов Управления для рассмотрения.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Информация об этом заносится в карточку личного приема (приложение № 3 к Порядку).

16. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, должностное лицо Управления, проводящее личный прием, дает гражданам с их согласия устный ответ по существу каждого из поставленных вопросов, о чем делается запись в карточке личного приема «даны устные разъяснения». В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

17. В случае передачи гражданином письменного обращения в ходе личного приема, гражданину направляется письменное уведомление о принятых мерах. Письменный ответ подписывает начальник Управления.

18. В помещении, где проходит личный прием граждан, в интересах защиты прав гражданина и муниципальных служащих Управления могут использоваться средства аудиофиксации и (или) видеофиксации, о чем должностное лицо, осуществляющее прием, в обязательном порядке уведомляет гражданина.

В случае ведения аудиофиксации и (или) видеофиксации, перед началом приема в карточке личного приема гражданин ставит свою подпись после ознакомления с информацией, что прием ведется с применением аудиофиксации и (или) видеофиксации.

В случае отказа гражданина подписать карточку личного приема, должностное лицо, осуществляющее прием, делает соответствующую отметку в карточке и подтверждает ее своей подписью.

19. При опоздании гражданина на личный прием, в связи с изменением порядка очередности приема граждан, гражданину может быть отказано по решению должностного лица, осуществляющего личный прием, если график приема на данный день полностью заполнен.

20. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина, личный прием прекращается. При совершении гражданином в ходе личного приема действий, нарушающих общественный порядок и представляющих угрозу жизни и здоровью окружающих, должностное лицо, осуществляющее прием, либо документовед Управления незамедлительно вызывает сотрудника полиции.

Документовед Управления делает соответствующую запись в карточке личного приема.

21. Гражданину, находящемуся на личном приеме в случае необходимости может быть вызвана скорая медицинская помощь.

IV. Учет приема граждан, контроль и анализ выполняемых поручений

22. Учет приема граждан осуществляется документоведом Управления.

23. На каждое обращение оформляется карточка, в которую заносится содержание обращения гражданина. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

24. Лицо, которому поручено исполнение обращений граждан, высказанных на личном приеме (далее по тексту – исполнитель), внимательно изучает их, запрашивает необходимые документы и готовит проект ответа в срок, установленный должностным лицом, но не превышающий 30 календарных дней со дня обращения.

25. В случае невозможности исчерпывающе ответить на обращение гражданина в установленный срок, должностное лицо, осуществляющее личный прием, по аргументированному ходатайству исполнителя, может принять решение о продлении срока рассмотрения обращения и подготовки обоснованного ответа, но не более чем на 30 календарных дней.

Информация о продлении срока ответа фиксируется документоведом Управления в карточке личного приема и письменно доводится исполнителем до гражданина.

26. Контроль сроков исполнения поручений по результатам личного приема граждан должностными лицами Управления осуществляет документовед Управления.

27. Анализ вопросов, обращений, высказанных гражданами на личном приеме, выполненных поручений, данных должностными лицами после проведения личного приема, осуществляется заместителем начальника Управления ежеквартально.

28. Документовед Управления ведет карточки личного приема граждан и обеспечивает их сохранность.

И.о. начальника Управления



Н.В. Василенко

Приложение № 1
к Порядку личного приема граждан
должностными лицами Управления
жилищно-коммунального хозяйства
администрации Озерского городского
округа

**График приема граждан должностными лицами
Управления жилищно-коммунального хозяйства
администрации Озерского городского округа**

Дни приема	Время приема
Начальник Управления	
2-й, 4-й вторник текущего месяца	с 15.00 часов до 17.00 часов
Заместитель начальника Управления	
1-й, 3-й вторник текущего месяца	с 15.00 часов до 17.00 часов

И.о. начальника Управления



Н.В. Василенко

Приложение № 2
к Порядку личного приема граждан
должностными лицами Управления
жилищно-коммунального хозяйства
администрации Озерского городского
округа

СОГЛАСИЕ
на обработку персональных данных

г. Озерск Челябинской области

«__» _____ 20__ г.

Я, _____
ФИО (полностью)

_____ дата и место рождения
паспорт серия _____, номер _____, выдан: _____, зарегистрирован(а) по адресу:
_____ контактный телефон
_____, в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006
№ 152-ФЗ «О персональных данных», даю начальнику Управления жилищно-коммунального
хозяйства администрации Озерского городского округа (заместителю начальника Управления
жилищно-коммунального хозяйства администрации Озерского городского округа)

_____ ФИО (полностью)

и Управлению жилищно-коммунального хозяйства администрации Озерского городского округа,
место нахождения: 456784, г. Озерск Челябинской области, пр. Ленина, д. 62, согласие на обработку
моих персональных данных:

- фамилия, имя, отчество;
- год, месяц, дата и место рождения;
- адрес регистрации и проживания;
- пол;
- биометрические персональные данные;
- образование;
- профессия;
- занимаемая должность и место работы (в том числе у предыдущих работодателей);
- данные документа об образовании (диплома);
- номер телефона и факса;
- гражданство;
- ИНН;
- номер страхового свидетельства государственного пенсионного страхования;
- стаж работы;
- паспортные данные;
- сведения о принадлежащем мне имуществе и обязательствах имущественного характера;
- сведения о доходах;
- любая другая информация, относящаяся к моей личности.

Я, _____ подтверждаю, что даю согласие на обработку персональных
_____ фамилия, инициалы
данных свободно, своей волей и в своем интересе.

Согласие дается в целях наиболее полного исполнения начальником Управления жилищно-коммунального хозяйства Озерского городского округа, заместителем начальника Управления жилищно-коммунального хозяйства администрации Озерского городского округа и отделами Управления жилищно-коммунального хозяйства администрации Озерского городского округа требований Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и рассмотрения моего обращения (устного и(или) письменного), в том числе путем запроса необходимых для рассмотрения моего обращения документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления или иных должностных лицах,

за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия; путем направления моего обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Настоящее согласие предоставляется на осуществление любых действий в отношении моих персональных данных, которые необходимы для достижения вышеуказанных целей, включая, без ограничения: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение, трансграничную передачу персональных данных, а также осуществление любых иных действий с моими персональными данными с учетом действующего законодательства Российской Федерации.

Настоящим я признаю и подтверждаю, что в случае необходимости предоставления персональных данных для достижения вышеуказанных целей третьим лицам, начальник Управления жилищно-коммунального хозяйства Озерского городского округа, заместитель начальника Управления жилищно-коммунального хозяйства администрации Озерского городского округа и отделы Управления жилищно-коммунального хозяйства администрации Озерского городского округа вправе в необходимом объеме раскрывать для совершения вышеуказанных целей информацию обо мне лично (включая мои персональные данные) таким третьим лицам, а также предоставлять таким лицам документы, содержащие такую информацию.

Также настоящим признаю и подтверждаю, что настоящее согласие считается данным мною любым третьим лицам, указанным выше, и такие третьи лица имеют право на обработку моих персональных данных на основании настоящего согласия.

Обработку персональных данных разрешаю производить смешанным способом (с использованием и без использования средств автоматизации).

Настоящее согласие на обработку персональных данных дано на период до истечения сроков хранения соответствующей информации или документов, содержащих указанную информацию, определяемых в соответствии с действующим законодательством.

Я оставляю за собой право отозвать настоящее согласие посредством составления соответствующего письменного документа, который может быть направлен мной в адрес начальника Управления жилищно-коммунального хозяйства Озерского городского округа, заместителя начальника Управления жилищно-коммунального хозяйства администрации Озерского городского округа по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо вручен лично под расписку начальнику Управления жилищно-коммунального хозяйства Озерского городского округа либо его представителю.

В случае отзыва мною настоящего согласия начальник Управления жилищно-коммунального хозяйства Озерского городского округа, заместитель начальника Управления жилищно-коммунального хозяйства администрации Озерского городского округа обязаны прекратить обработку персональных данных и уничтожить персональные данные в срок, не превышающий трех рабочих дней с даты поступления указанного отзыва. Уничтожению не подлежат те персональные данные, которые начальник Управления жилищно-коммунального хозяйства Озерского городского округа, заместитель начальника Управления жилищно-коммунального хозяйства администрации Озерского городского округа и отделы Управления жилищно-коммунального хозяйства администрации Озерского городского округа обязаны хранить в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Об уничтожении персональных данных начальник Управления жилищно-коммунального хозяйства Озерского городского округа, заместитель начальника Управления жилищно-коммунального хозяйства администрации Озерского городского округа обязаны уведомить меня в письменной форме путем направления по почте заказного письма с уведомлением о вручении либо вручения лично мне под роспись.

«___» _____ 20__ г. _____ / _____ /
дата подпись ФИО

Принял:

«___» _____ 20__ г. _____ / _____ /
дата подпись ФИО, должность

Приложение № 3
к Порядку личного приема граждан
должностными лицами Управления
жилищно-коммунального хозяйства
администрации Озерского городского
округа

Образец регистрационно-контрольной карточки
обращения на личный прием

Заявление №, дата	
Фамилия, имя, отчество	
Место работы	
Домашний адрес	
Категория	
Содержание	
Дата приема, №	
Кем принят	
Резолюция	
Исполнитель	
Результат	

С результатами рассмотрения моего заявления ознакомлен.

фамилия, имя, отчество

дата

подпись