

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

к приказу
от 10.11.17 г. № 196

ИНСТРУКЦИЯ
о порядке личного приема граждан
в Санкт-Петербургском государственном казенном учреждении
«Жилищное агентство Кронштадтского района Санкт-Петербурга»

1. В Санкт-Петербургском государственном казенном учреждении «Жилищное агентство Кронштадтского района Санкт-Петербурга» (далее - Учреждение) осуществляется личный прием граждан директором (далее - руководитель).

Прием граждан осуществляется в соответствии с графиком личного приема по предварительной записи.

В случае временного отсутствия руководителя прием осуществляет заместитель руководителя Учреждения.

В случае временного отсутствия заместителя руководителя Учреждения (в связи с временной нетрудоспособностью, нахождением в отпуске, командировке) прием осуществляет лицо, назначенное руководителем Учреждения в установленном порядке.

2. Организацию проведения личного приема граждан, в том числе запись на прием, обеспечивает секретарь руководителя Учреждения (далее Секретарь).

На личный прием записывается гражданин, который непосредственно придет на прием. Если гражданин действует в интересах иного лица, данная информация отображается в карточке личного приема.

3. Лицо, ведущее личный прием заполняет карточку личного приема граждан, указывая в ней: фамилию, имя, отчество (при наличии) гражданина, адрес места жительства гражданина, записавшегося на прием, существо вопроса, с которым заявитель обращается на прием, а также отмечает повторность обращения этого заявителя на прием (в случае повторного обращения).

Секретарь запрашивает необходимые материалы к личному приему.

4. Перед приемом гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

5. Прием предусматривает ведение переговоров по вопросам, затронутым в обращении гражданина, а также ознакомление с документами, которые могут быть представлены гражданином непосредственно на приеме.

При необходимости, к участию в личном приеме руководителя Учреждения может привлекаться специалист или руководитель соответствующего структурного подразделения для разъяснений или решения вопроса, поставленного гражданином.

В случае если ответ по существу поставленного вопроса в ходе личного приема не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений

В случае грубого, агрессивного поведения гражданина личный прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван сотрудник полиции. Информация о поведении гражданина отражается в карточке личного приема гражданина, оформляемой по итогам личного приема гражданина.

6. Письменный ответ по существу поставленных вопросов подготавливается в установленном законодательством порядке. О направлении письменного ответа в карточке личного приема проставляется соответствующая запись с указанием даты и исходящего номера письма.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства 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.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

к приказу

от _____ № _____

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

граждан

в Санкт-Петербургском государственном казенном учреждении
«Жилищное агентство Кронштадтского района Санкт-Петербурга»

«__» _____ 20__

| | |
|---|---|
| <p>Фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, записавшегося (пришедшего) на прием:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Адрес регистрации или фактического проживания:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Телефон:</p> <p>_____</p> | <p>Должностное лицо Учреждения, ведущее прием:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>Документ, подтверждающий полномочия (для представителей):</p> <p>_____</p> <p>_____</p> | <p>Переписка с заявителем, осуществление приема заявителя ранее:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>Существо вопроса:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> | <p>Результаты рассмотрения:</p> <p>1. Заявителю дан устный ответ;</p> <p>2. Прием перенесен на __. __.20__ в __: __;</p> <p>3. Резолюция по результатам приема:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Заявителю направлен письменный ответ:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |