

УТВЕРЖДЕНО  
приказом № 2 от «9» января 2020 года  
государственного казенного учреждения  
Ленинградской области «Управление долевого строительства  
Ленинградской области»

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке личного приема граждан и представителей юридических лиц в  
государственном казенном учреждении Ленинградской области  
«Управление долевого строительства Ленинградской области»**

### **1. Общие положения**

1.1. Положение о порядке личного приема граждан и представителей юридических лиц в государственном казенном учреждении Ленинградской области «Управление долевого строительства Ленинградской области» (далее – Положение) разработано в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Уставом Ленинградской области;
- постановлением Губернатора Ленинградской области от 13.02.2018 № 4-пг «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в органах исполнительной власти Ленинградской области»;
- постановлением Губернатора Ленинградской области от 31.03.2015 № 18-пг «Об утверждении Порядка взаимодействия органов исполнительной власти Ленинградской области, должностных лиц Ленинградской области при рассмотрении обращений граждан».

1.2. Настоящее Положение определяет последовательность административных действий (процедур) при организации и проведении личного приема граждан и представителей юридических лиц (далее – личный прием) должностными лицами государственного казенного учреждения Ленинградской области «Управление долевого строительства Ленинградской области» (далее – ГКУ ЛО «УДС ЛО»).

### **2. Организация и проведение личного приема**

2.1. Личный прием граждан проводит руководитель ГКУ ЛО «УДС ЛО», заместитель руководителя (в случае непосредственного осуществления полномочий по замещению руководителя).

2.2. Личный прием осуществляется в соответствии с установленным графиком (Приложение 1) по предварительной записи.

2.3. Заявителю может быть отказано в записи на личный прием, если решение вопроса не относится к компетенции ГКУ ЛО «УДС ЛО».

2.4. Запись на прием к руководителю производится через электронный сервис на сайте [udslo.ru](http://udslo.ru).

2.5. Личный прием проводится по адресу: Санкт-Петербург, ул. Бухарестская, д. 130, к. 2, литера А, пом. 34С-3.

2.6. Продолжительность личного приема одного заявителя составляет 30 минут.

2.7. Время личного приема может быть смещено в случае увеличения времени приема по предыдущей записи. Время ожидания личного приема не должно превышать 30 минут.

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

Предварительная запись на личный прием на ближайший приемный день в том числе за пределами времени приема по согласованию с должностными лицами ГКУ ЛО «УДС ЛО», ведущими личный прием осуществляется для:

- инвалидов и участников Великой отечественной войны;
- лиц, награжденных медалью «За оборону Ленинграда» или знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;
- Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации, полных кавалеров ордена Славы;
- инвалидов I и II групп;
- членов Совета Федерации, депутатов Государственной Думы.

2.9. Предварительная запись на личный прием осуществляется через электронный сервис записи на прием на официальном сайте ГКУЛО «УДС ЛО» ([udslo.ru](http://udslo.ru)) посредством заполнения формы заявления, содержащей следующие обязательные поля:

1. Фамилия, имя, отчество (при наличии);
2. Адрес места жительства (не обязательно для заполнения);
3. Название застройщика;
4. Название жилого комплекса;
5. Суть проблемы;
6. Телефон;
7. Адрес электронной почты;
8. Дата/время забронированного времени приема;
9. Согласие на обработку персональных данных;

2.9.1. На электронную почту учреждения отправляется письмо с информацией о забронированном времени личного приема. Главный специалист в день поступления обращения гражданина о записи на личный прием:

– фиксирует данное обращение в журнале личного приема граждан (Приложение 2);

– создает карточку личного приема гражданина в соответствии с установленной формой (Приложение 3).

Письмо с подтверждением даты и времени личного приема доводится до гражданина автоматически при бронировании свободного времени через электронный ресурс учреждения.

2.10. Личный прием осуществляется при наличии у гражданина документа, удостоверяющего личность, а также документов, подтверждающих его полномочия в случае представления интересов иного лица.

2.11. В случае неявки гражданина на личный прием по истечении 15 минут с назначенного времени, прием осуществляется в имеющиеся свободные периоды времени.

2.12. В случае необходимости должностные лица, осуществляющие личный прием, привлекают к рассмотрению обращения заявителя других работников ГКУ ЛО «УДС ЛО».

2.13. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

2.13.1. В случае, если изложенные в личном обращении сведения являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

2.13.2. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.14. Письменные обращения, поступившие от заявителей в ходе личного приема, подлежат регистрации в установленном ГКУ ЛО «УДС ЛО» порядке.

2.15. Во время личного приема должностным лицам ГКУ ЛО «УДС ЛО» запрещено принимать документы от граждан в работу. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном действующим законодательством, с использованием системы электронного документооборота.

2.16. По окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятие мер по обращению.

2.17. В случае если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГКУ ЛО «УДС ЛО», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться.

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

2.19. Материалы личного приема граждан хранятся в течение пяти лет, затем уничтожаются в установленном порядке.

2.20. Результатом выполнения функций ГКУ ЛО «УДС ЛО» по проведению личного приема является разъяснение по существу поставленного в обращении вопроса либо принятие должностным лицом, осуществляющим личный прием, мер по решению поставленного вопроса, если данный вопрос относится к компетенции ГКУ ЛО «УДС ЛО».

## Приложение 1

к Положению о порядке личного приема граждан и представителей юридических лиц в государственном казенном учреждении Ленинградской области «Управление долевого строительства Ленинградской области», утвержденному приказом государственного казенного учреждения Ленинградской области «Управление долевого строительства Ленинградской области»

График личного приема граждан и представителей юридических лиц в государственном казенном учреждении Ленинградской области «Управление долевого строительства Ленинградской области»

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Должность	Дата, время приема
1	Долгова Оксана Валентиновна	руководитель	каждый четверг месяца, с 10:00 до 13:00
2	Никулкина Олеся Андреевна	заместитель руководителя	каждый четверг месяца (в случае непосредственного осуществления полномочий по замещению руководителя), с 10:00 до 13:00

Приложение 2

к Положению о порядке личного приема граждан и представителей юридических лиц в государственном казенном учреждении Ленинградской области «Управление долевого строительства Ленинградской области», утвержденному приказом государственного казенного учреждения Ленинградской области «Управление долевого строительства Ленинградской области»

(Форма)

Журнал  
личного приема граждан

№ п/п	Дата обращения	Ф.И.О. заявителя	Краткое содержание обращения	Дата личного приема	Должность, Ф.И.О. ведущего прием	Отметка о результатах приема	Примечание

Приложение 3

к Положению о порядке личного приема граждан и представителей юридических лиц в государственном казенном учреждении Ленинградской области «Управление долевого строительства Ленинградской области», утвержденному приказом государственного казенного учреждения Ленинградской области «Управление долевого строительства Ленинградской области»

**КАРТОЧКА**  
**личного приема граждан**

Номер \_\_\_\_\_ Регистрационный номер \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество \_\_\_\_\_

Место жительства \_\_\_\_\_

Номер телефона \_\_\_\_\_

Почтовый адрес для направления ответа на обращение \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Место работы, должность \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Содержание обращения \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Фамилия, инициалы, должность лица, ведущего прием \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Результат рассмотрения обращения \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Подпись