



ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА
ЖИЛИЩНЫЙ КОМИТЕТ
ПРИКАЗ

27 ОКТ 2025

№ 78-п

**Об утверждении Положения
о личном приеме граждан
в Жилищном комитете**

В целях упорядочения и совершенствования организации личного приема граждан в Жилищном комитете:

1. Утвердить:

1.1. Положение о личном приеме граждан в Жилищном комитете согласно приложению № 1.

1.2. График личного приема граждан первым заместителем, заместителями председателя Жилищного комитета, начальниками управлений и руководителями структурных подразделений Жилищного комитета согласно приложению № 2.

2. Установить, что личный прием граждан осуществляется в приемной граждан, расположенной по адресу: Санкт-Петербург, пл. Островского, д. 9, обеспечивающей доступность для граждан с ограниченными физическими возможностями, общественную и пожарную безопасность, недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях, а также отвечающей санитарно-эпидемиологическим требованиям, в том числе в режиме видео-конференц-связи и иных видов связи.

3. Установить, что журнал записи на личный прием граждан ведется в электронном виде в подсистеме «Автоматизация процессов деятельности исполнительных органов государственной власти и подведомственных учреждений Санкт-Петербурга» государственной информационной системы Санкт-Петербурга «Территориальная отраслевая региональная информационная система».

4. Контроль за выполнением приказа возложить на заместителя председателя Жилищного комитета Ходькова С.Н.

Председатель Комитета

Д.Г.Удов

ПОЛОЖЕНИЕ
о личном приеме граждан в Жилищном комитете

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ (далее - Федеральный закон), Законом Санкт-Петербурга от 28.03.2018 № 177-38 «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в органы государственной власти Санкт-Петербурга и органы местного самоуправления внутригородских муниципальных образований Санкт-Петербурга» и распоряжением Жилищного комитета от 29.09.2011 № 549-р «Об утверждении Регламента Жилищного комитета» устанавливает порядок организации и проведения личного приема граждан, представителей организаций и общественных объединений (далее - граждане) в Жилищном комитете (далее – Комитет).

1.2. Организацию личного приема граждан обеспечивает Организационно-распорядительный отдел Комитета (далее - ОРО).

1.3. Информация о месте личного приема граждан, телефоне для записи на личный прием, а также об установленных для личного приема граждан днях и часах доводится до сведения граждан посредством размещения указанной информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Комитета (www.gov.spb.ru).

2. Порядок личного приема граждан

2.1. Личный прием граждан проводится председателем Комитета, а также первым заместителем председателя Комитета, заместителями председателя Комитета (далее – Руководители), начальниками управлений и руководителями структурных подразделений Комитета прямого подчинения (далее – руководители структурных подразделений Комитета), если иное не установлено правовыми актами Комитета.

2.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, для доверенных лиц - доверенность на право представлять интересы заявителя, оформленную в установленном законодательством порядке, а также документ, удостоверяющий его личность.

При личном приеме коллектива граждан состав коллектива не может превышать трех человек. В коллективном заявлении о записи на личный прием граждане в обязательном порядке указывают свои фамилии, имена, отчества (последнее - при наличии). При личном приеме все заявители коллективного обращения предъявляют документы, удостоверяющие их личность.

Личный прием граждан осуществляется на государственном языке Российской Федерации - на русском языке.

Организация личного приема граждан обеспечивается сотрудниками ОРО ежедневно по рабочим дням в соответствии с режимом работы Комитета.

Сотрудник ОРО осуществляет консультирование о порядке организации и проведения личного приема граждан по специально выделенному номеру телефона для записи на личный прием (далее – телефон).

Личный прием граждан председателем Комитета, Руководителями и руководителями структурных подразделений Комитета проводится по предварительной записи.

В личном приеме председателя Комитета участвуют только граждане, предварительно записанные на личный прием на основании письменного заявления.

2.3. Предварительная запись граждан на личный прием к председателю Комитета. Руководителям и руководителям структурных подразделений Комитета осуществляется в целях объективного и всестороннего рассмотрения вопросов, поставленных гражданином, и проработки возможных вариантов их решения.

К рассмотрению принимаются письменные заявления граждан о записи на личный прием к председателю Комитета (при проведении приема председателем Комитета), содержащие подробную информацию о причинах, побудивших гражданина лично обратиться к соответствующему должностному лицу, а также о том, куда гражданин обращался за решением вопроса, в том случае, если решение вопроса отнесено законодательством к компетенции Комитета.

Предварительная запись граждан на личный прием к Руководителям и руководителям структурных подразделений Комитета осуществляется по телефону сотрудником ОРО либо в электронном виде с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Комитета (www.gov.spb.ru) (далее – официальный сайт Комитета).

2.4. Предварительная запись гражданина на личный прием к председателю Комитета, Руководителям либо к руководителю структурного подразделения Комитета не производится в случае, если:

- отсутствует письменное заявление о записи на личный прием к председателю Комитета (при проведении приема председателем Комитета);

- в указанном заявлении отсутствует информация, предусмотренная в абзаце втором пункта 2.3 настоящего Положения;

- решение поставленного гражданином вопроса не входит в компетенцию Комитета (с разъяснением гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться);

- по поставленному гражданином вопросу ему ранее давались мотивированные ответы и в ходе предварительной записи на личный прием он не приводит новых доводов или обстоятельств;

- текст обращения о записи на прием в электронном виде на официальном сайте Комитета не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

- гражданин обжалует судебное решение;

- у гражданина отсутствуют документы на представление интересов граждан, в чьих интересах он обратился с заявлением о предварительной записи на личный прием.

2.5. Письменные заявления граждан о записи на личный прием к председателю Комитета направляются ОРО председателю Комитета.

Указанные заявления подлежат рассмотрению по существу поставленных вопросов в порядке, установленном действующим законодательством.

По результатам рассмотрения письменных обращений граждан о записи на личный прием председателем Комитета принимается решение о проведении личного приема либо об отказе в проведении личного приема.

2.6. При принятии председателем Комитета решения о проведении личного приема специалист Комитета, уполномоченный председателем Комитета:

- заносит информацию о гражданине, записанном на личный прием, теме обращения гражданина, дате и времени проведения приема в подсистему «Автоматизация процессов деятельности исполнительных органов государственной власти и подведомственных учреждений Санкт-Петербурга» государственной информационной системы Санкт-Петербурга «Территориальная отраслевая региональная информационная система» (далее – Подсистема);

- информирует гражданина о дате и времени проведения личного приема, в том числе в письменном виде;

- заполняет данные гражданина (фамилия, имя, отчество (при наличии), место жительства, телефон, указывает должностное лицо, проводящее прием) в Карточку личного приема гражданина согласно приложению к настоящему Положению (далее – Карточка).

При записи на личный прием по телефону к Руководителю либо руководителю структурного подразделения Комитета сотрудник ОРО:

- заносит информацию о гражданине, записанном на личный прием, теме обращения гражданина, дате и времени проведения приема в Подсистему согласно графику приема граждан (Приложение № 2);

- сообщает гражданину дату и время проведения личного приема;

- заполняет данные гражданина (фамилия, имя, отчество (при наличии), место жительства, телефон, указывает должностное лицо, проводящее прием) в Карточку личного приема гражданина согласно приложению к настоящему Положению (далее – Карточка) и предоставляет заполненную Карточку должностному лицу, проводящему прием граждан.

Предварительная запись на прием граждан осуществляется на ближайший календарный месяц.

2.7. Руководитель либо руководитель структурного подразделения обязан осуществлять контроль за информацией об имеющихся записях на прием граждан в Подсистеме.

В случае изменения даты или времени приема Руководителя информирование гражданина обеспечивает лицо, уполномоченное соответствующим Руководителем из числа сотрудников курируемого им структурных подразделений Комитета, с одновременной корректировкой информации в Подсистеме.

В случае изменения даты или времени приема руководителя структурного подразделения информирование гражданина обеспечивает руководитель соответствующего структурного подразделения, с одновременной корректировкой информации в Подсистеме.

2.8. Временной интервал между записями на личный прием составляет 20 минут. По истечении указанного времени прием гражданина председателем Комитета, Руководителем либо руководителем структурного подразделения Комитета может быть прекращен.

2.9. В случае принятия решения об отказе в предварительной записи гражданина на личный прием к председателю Комитета исполнителем по обращению заявителю дается письменный ответ с обоснованием причин принятого решения, а также с разъяснениями по существу поставленных в обращении вопросов.

2.10. При неявке гражданина на личный прием в течение 10 минут после назначенного ему для личного приема времени личный прием считается несостоявшимся по причине неявки на него заявителя и в Карточке делается соответствующая запись.

2.11. В приемной граждан осуществляется видео- и(или) аудиопротоколирование личного приема граждан.

При несогласии гражданина с видео- и(или) аудиопротоколированием личного приема личный прием проводится без видео- и(или) аудиопротоколирования, о чем делается соответствующая запись в Карточке.

Видео- и(или) аудиозапись личного приема гражданином может осуществляться исключительно с согласия должностного лица, проводящего личный прием.

2.12. Личный прием не проводится, а начатый личный прием прекращается в случаях, если:

- гражданин осуществляет видео- и(или) аудиозапись личного приема без согласия должностного лица, проводящего личный прием;

- гражданин имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного

опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии;

- гражданин нарушает общественный порядок, оскорбляет должностных лиц, проводящих личный прием, угрожает насилием либо иными опасными действиями.

В указанных случаях должностное лицо, проводящее личный прием граждан, делает соответствующую запись в Карточке.

2.13. В случае, если в ходе личного приема, гражданином поставлены вопросы, требующие дополнительной проработки, или вопрос, решение которого не входит в компетенцию должностного лица, проводящего прием, гражданину даются разъяснения о том, что ему будет предоставлен письменный ответ. В Карточке делается соответствующая отметка и оформляется поручение соответствующему должностному лицу.

2.14. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема гражданина, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

Копии обращений граждан, содержащих сведения о коррупции, в течение двух рабочих дней со дня регистрации указанных заявлений направляются сотрудниками ОРО в Комитет государственной службы и кадровой политики Администрации Губернатора Санкт-Петербурга.

2.15. Решение, принятое председателем Комитета, Руководителем либо руководителем структурного подразделения Комитета на личном приеме гражданина, заносится в Карточку, оформляется в виде резолюции, содержащей поручения исполнителям (далее - поручения), подписывается должностным лицом, проводившим личный прием гражданина.

2.16. После окончания приема (в тот же день) должностное лицо, проводившее личный прием гражданина, обеспечивает передачу заполненной Карточки в ОРО для регистрации в государственной информационной системе Санкт-Петербурга «Единая система электронного документооборота и делопроизводства исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга» (далее - ЕСЭДД).

2.17. ОРО осуществляется контроль выполнения поручений, данных в ходе личного приема граждан председателем Комитета, Руководителем либо руководителем структурного подразделения Комитета.

2.18. Поручения должны исполняться в срок, установленный в поручении.

В случае, если для исполнения поручения необходимо провести дополнительное изучение и проверку обращения либо истребовать дополнительные материалы, поручение исполняется в срок, не превышающий 30 календарных дней.

Информация о продлении сроков исполнения поручений фиксируется в ЕСЭДД.

2.19. 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.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов в соответствии с Федеральным законом.

2.20. Поручение снимается с контроля должностным лицом, давшим поручение, либо по его поручению начальником ОРО в случаях, если вопрос решен, а также если исполнителем даны разъяснения или обоснованный отказ в выполнении требований гражданина.

Одновременно со снятием поручения с контроля в ЕСЭДД делается отметка об исполнении.

Приложение
к Положению о личном приеме
граждан в Жилищном комитете

КАРТОЧКА
личного приема гражданина

« ____ » _____ 20__ г.

№ _____

Фамилия, имя, отчество (при наличии отчества) гражданина	Должностное лицо, проводящее прием
Место жительства, телефон	Результаты рассмотрения
Социальный статус гражданина (дополнительные сведения о гражданине)	
Содержание обращения	

Я, _____, выражаю согласие
(Фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина)
на предоставление мне устного ответа в ходе личного приема по существу
поставленных в устном обращении вопросов. Письменного ответа не требуется.

(Дата) (Подпись гражданина) (Расшифровка подписи)

Я, _____, выражаю согласие
(Фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина)
на видео- и(или) аудиопроотоколирование личного приема.

(Дата) (Подпись гражданина) (Расшифровка подписи)

Приложение № 2

к приказу Жилищного комитета

от 27 ОКТ 2025 № 78-17

ГРАФИК

**приема граждан первым заместителем, заместителями председателя
Жилищного комитета, начальниками управлений и руководителями
структурных подразделений Жилищного комитета**

№	Ф.И.О. (при наличии отчества)	Наименование должности	День недели и время приема	
			День недели	Время приема
1	2	3	4	5
1	Романцов Максим Владимирович	первый заместитель председателя Комитета	первый вторник месяца	11.00-12.00
1.1	Техническое управление		второй и четвертый понедельник месяца	16.00-17.30
1.2	Управление капитального ремонта		второй и четвертый вторник месяца	09.00-10.30
1.3	Отдел мониторинга аварийного фонда		второй и четвертый вторник месяца	16.00-17.30
2	Клевцов Дмитрий Владимирович	заместитель председателя Комитета	первая среда месяца	15.00-16.00
2.1	Управление распределения жилищного фонда		второй и четвертый вторник месяца	14.00-15.30
2.2	Сектор распределения жилищного фонда коммерческого использования		вторая и четвертая среда месяца	11.30-13.00
3	Миронова Тамара Григорьевна	заместитель председателя Комитета	первая среда месяца	10.00-11.00
3.1	Отдел расселения аварийного фонда		второй и четвертый четверг месяца	14.00-15.30
3.2	Управление по оказанию содействия в улучшении жилищных условий		вторая и четвертая пятница месяца	10.00-11.30

1	2	3	4	5
4	Горохова Марина Владимировна	временно исполняющий обязанности заместителя председателя Комитета	первый четверг месяца	11.00-12.00
4.1	Планово-экономический отдел		второй и четвертый понедельник месяца	09.00-10.30
4.2	Координационно-аналитическое управление		второй и четвертый понедельник месяца	11.00-12.30
4.3	Финансовое управление		второй и четвертый понедельник месяца	14.00-15.30
5	Ходьков Сергей Николаевич	заместитель председателя Комитета	первый вторник месяца	14.00-15.00
6	Спиридонов Дмитрий Юрьевич	заместитель председателя Комитета	первый четверг месяца	16.00-17.00
7	Костюковская Валерия Леонидовна	заместитель председателя Комитета	первая среда месяца	14.00-15.00
7.1	Сектор контроля за деятельностью государственных жилищных организаций по регистрации граждан		второй и четвертый четверг месяца	9.00-10.30