

УТВЕРЖДЕН

приказом от 22.12.2025 № 1733/п

ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН В АО «ОКО»

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях повышения клиентоориентированности и определяет правила организации личного приема граждан в АО «ОКО» (далее – Общество) Генеральным директором и уполномоченными на это лицами.

1.2. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Нижегородской области от 07.09.2007 № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области», а также настоящим Порядком.

1.3. Личный прием граждан в Обществе проводят Генеральный директор, начальник отдела по работе с потребителями или заместители генерального директора/директора по направлению/директор департамента (далее - лицо, осуществляющее личный прием) в соответствии с утвержденным графиком личного приема граждан.

1.4. Лицо, осуществляющее личный прием, несет ответственность за качество ответов по существу поставленных вопросов и предоставляемые разъяснения по вопросам, отнесенным к сфере деятельности Общества.

II. Организация приема граждан

2.1. Предварительная запись на личный прием к Генеральному директору осуществляется в письменной форме или в электронном виде через официальный сайт Общества в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" теплоэнерго-нн.рф путем заполнения электронной формы обращения, а также сотрудниками отдела по работе с потребителями после проведения предварительной беседы с гражданином и при наличии у гражданина документа, удостоверяющего личность.

2.2. Личный прием граждан Генеральным директором осуществляется в офисе Общества по адресу: г. Нижний Новгород, ул. Алексеевская, д. 10/16, 5-й этаж.

2.3. Личный прием граждан Генеральным директором осуществляется один раз в месяц (в последнюю рабочую пятницу месяца с 16-00 часов до 17-00 часов). Информация об установленных для приема днях и часах размещается на официальном сайте Общества в информационно-телекоммуникационной сети

"Интернет", на информационных стендах в помещениях Центров обслуживания клиентов по адресу: г. Нижний Новгород, б-р Мира, д. 14, ул. Политбойцов, 21А и в абонентских пунктах обслуживания населения. Адреса абонентских пунктов указаны на официальном сайте Общества в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2.4. Личный прием граждан в центре обслуживания клиентов в здании по адресу: г. Нижний Новгород, б-р Мира, д. 14, осуществляется без предварительной записи с 8-00 часов до 16-00 часов в рабочие дни с понедельника по пятницу с перерывом на обед с 12-00 до 12-48.

2.5. Обращение гражданина, указанное в п. 2.1 настоящего Порядка, поданное в письменном или в электронном виде, подлежит обязательной регистрации в отделе документооборота Общества и направляется в системе электронного документооборота (далее – СЭД) начальнику отдела по работе с потребителями.

2.6. Начальник отдела по работе с потребителями в течение 3-х рабочих дней после регистрации обращения в СЭД организует сбор необходимых для его рассмотрения материалов и определяет дату проведения личного приема.

Если поставленные гражданином вопросы не относятся к компетенции Общества, гражданину даются разъяснения, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Если обращение гражданина на личный прием относится к сфере деятельности Общества, но изначально содержит вопросы, которые не входят в компетенцию начальника отдела по работе с потребителями и не могут быть разъяснены им на личном приеме, то в течение одного рабочего дня после регистрации обращения в СЭД начальник отдела по работе с потребителями осуществляет сбор информации по ранее направленным и зарегистрированным в СЭД обращениям гражданина по данному вопросу (при наличии). Электронные копии документов в СЭД связываются с обращением гражданина на личный прием и направляются в СЭД с использованием базового функционала подзадач заданием начальнику управления обеспечения деятельности Генерального директора.

Начальник управления обеспечения деятельности Генерального директора в соответствии с тематикой обращения гражданина направляет документы в СЭД заместителю генерального директора/директору по направлению/директору департамента для проведения личного приема гражданина.

Если гражданин не удовлетворен разъяснениями, данными ему в ходе личного приема, заявителю рекомендуется записаться на прием к Генеральному директору Общества. При выражении гражданином такого намерения предварительная запись на личный прием к Генеральному директору производится непосредственно в ходе приема гражданина с заполнением карточки личного приема гражданина (приложения 1 и 2 к настоящему Порядку).

2.7. Электронные копии документов (заполненная карточка личного приема гражданина, приложения) сканируются в СЭД, связываются с

первоначальным обращением гражданина и направляются в СЭД с использованием базового функционала подзадач заданием начальнику управления обеспечения деятельности Генерального директора не позднее следующего рабочего дня после проведения личного приема.

2.8. Начальник управления обеспечения деятельности Генерального директора в течение 3-х рабочих дней после поступления в СЭД карточки личного приема гражданина организует сбор необходимых для рассмотрения обращения гражданина материалов и определяет дату и время проведения личного приема в соответствии с рабочим графиком Генерального директора. Приглашение гражданина на личный прием осуществляется телефонным звонком либо письменным приглашением.

2.9. При подготовке к проведению личного приема граждан Генеральным директором начальник управления обеспечения деятельности Генерального директора направляет в структурные подразделения Общества в СЭД с использованием базового функционала подзадач задание о предоставлении дополнительной информации и справочного материала по существу обращений.

2.10. Дополнительная информация и справочные материалы направляются начальнику управления обеспечения деятельности Генерального директора в течение 3 рабочих дней, если иное не указано в карточке личного приема гражданина. Документы сканируются в СЭД, связываются с карточкой личного приема гражданина.

2.11. Обращение гражданина на личный прием к Генеральному директору рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

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

III. Прием граждан

3.1. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.2. Во время личного приема гражданин имеет право изложить свое обращение устно либо передать его в письменной форме.

3.2.1. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.2.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, обсуждаемые в ходе личного приема, регистрируется вместе с карточкой личного приема, о чем в карточке делается соответствующая запись.

3.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом

от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.4. Лицо, осуществляющее личный прием, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

удовлетворить просьбу, сообщить гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;

отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

разъяснить, что поставленные вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, а также причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе личного приема, порядок и сроки ее рассмотрения;

дать гражданину разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Общества.

3.5. По окончании личного приема лицо, осуществляющее личный прием, доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

3.6. Решение лица, осуществляющего личный прием, оформляется в карточке личного приема гражданина в виде поручения, подписывается этим лицом. Поручение в СЭД направляется исполнителю (исполнителям с назначением ответственного). Поручение исполняется не позднее 20 календарных дней от даты личного приема, если не указан сокращенный срок его исполнения. Карточка личного приема в СЭД связывается с первоначальным обращением.

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

3.8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается запись в карточке личного приема.

3.9. Обязанность по заполнению и надлежащему хранению карточки личного приема начальником отдела по работе с потребителями возлагается персонально на данное должностное лицо.

3.10. Обязанность по заполнению и надлежащему хранению карточки личного приема гражданина заместителем генерального директора/директором по направлению/директором департамента и Генеральным директором возлагается на начальника управления обеспечения деятельности Генерального директора соответственно.

3.11. Срок хранения карточки личного приема в бумажном виде - 1 год с момента ее регистрации в СЭД.

603086, г. Н. Новгород, бул. Мира, д.14

№
учетной
карточки

КАРТОЧКА
личного приема гражданина
(должность лица, осуществляющего личный прием)

1. Фамилия, имя, отчество
2. Домашний адрес, телефон
3. Документ, удостоверяющий личность
4. Повторность обращения да/нет

(подпись гражданина)

Дата приема	Прием вел (ФИО, должность)	Содержание обращения	Результат приема (отметка о контроле исполнения, кому направлено, решение, ответственный исполнитель, комментарии)

(подпись лица, осуществившего прием)

603000, г. Н. Новгород, ул. Алексеевская, д.10 /16

№
учетной
карточки

КАРТОЧКА
личного приема гражданина
Генеральным директором

1. Фамилия, имя, отчество
2. Домашний адрес, телефон
3. Документ, удостоверяющий личность
4. Повторность обращения да/нет

(подпись гражданина)

Дата приема	Прием вел (ФИО, должность)	Содержание обращения	Результат приема (отметка о контроле исполнения, кому направлено, решение, ответственный исполнитель, комментарии)

(подпись лица, осуществившего прием)