

Положение об личном приёме членов

ТСН «Лопухинка Вилладж»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок личного приёма членов товарищества собственников недвижимости «Лопухинка Вилладж» (далее — ТСН), владельцев помещений (участков) и иных заинтересованных лиц (далее — посетители) председателем ТСН и членами правления.

1.2. Положение направлено на обеспечение доступности руководящих органов ТСН, прозрачности взаимодействия с членами ТСН, своевременного рассмотрения обращений и предоставления информации в пределах полномочий ТСН.

1.3. Личный приём осуществляется в соответствии с уставом ТСН и иными внутренними документами. Настоящее Положение не ограничивает права членов ТСН на обращение в письменной форме (почтой/курьером) и на ознакомление с документами ТСН в порядке, установленном уставом и законодательством.

2. Время и место приёма

2.1. Личный приём проводится **один раз в месяц — в первый понедельник месяца с 11:00 до 12:00** (время местное).

2.2. Место проведения приёма: **192174, город Санкт-Петербург, ул. Седова, д. 114, литера У, кв. 47.**

2.3. Если установленный день приёма приходится на нерабочий праздничный день или на период, когда проведение приёма объективно невозможно (болезнь, отпуск, форс-мажор), приём переносится на следующий месяц;

3. Предварительная запись

3.1. Для удобства посетителей вводится **предварительная запись** на приём. Запись осуществляется по контактам, опубликованным в официальных каналах ТСН (телефон, адрес электронной почты, форма обратной связи). В сообщении о записи рекомендуется указать: ФИО, участок, краткую суть вопроса и желаемое время в пределах часов приёма.

3.2. **Приём без предварительной записи допускается** в пределах времени приёма при наличии свободных слотов. Посетители, записавшиеся заранее, обслуживаются в приоритетном порядке.

3.3. По итогам записи ответственный подтверждает время визита и, при необходимости, запрашивает документы, необходимые для рассмотрения вопроса.

4. Порядок приёма

4.1. Перед началом приёма ответственный ведёт **журнал регистрации** посетителей с фиксированием даты, времени, ФИО, участка/квартиры, краткой темы обращения и отметки о предоставленных документах.

4.2. Продолжительность индивидуальной консультации — ориентировочно до 15 минут. При сложных вопросах председатель вправе предложить оформить письменное обращение и/или назначить дополнительную встречу.

4.3. По результатам приёма посетителю могут быть предоставлены устные разъяснения, перечень необходимых документов, сроки и формат дальнейших действий. При необходимости посетителю предлагается подать письменное обращение (заявление) для официального рассмотрения.

5. Письменные обращения и доступ к документам

5.1. Письменные обращения принимаются: - лично во время приёма под расписку на втором экземпляре либо с регистрацией во входящем журнале; - по почте (заказным письмом) на адрес ТСН, указанный в разделе 2 настоящего Положения;

5.2. Входящая корреспонденция регистрируется в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения.

5.3. Срок подготовки ответов на письменные обращения устанавливается в соответствии с Федеральным Законом и составляют **30 календарных дней** с даты регистрации обращения.

5.4. Ознакомление с документами ТСН осуществляется в порядке и в сроки, определённые Уставом ТСН и решениями органов управления.

6. Информирование

6.1. График приёма, контакты для записи, а также уведомления о переносах и изменениях публикуются на информационных стендах ТСН и/или в официальных электронных каналах (сайт, рассылка, чат/мессенджер).

6.2. Информация о приёме может доводиться до членов ТСН дополнительными способами: почтовые извещения, объявления на КПП и т.п.

7. Обработка персональных данных

7.1. В рамках записи и приёма ТСН обрабатывает персональные данные посетителей (ФИО, контакты, сведения об объекте недвижимости) с целью организации приёма и рассмотрения обращений. Обработка осуществляется в объёме, необходимом для указанных целей, на основании устава и настоящего Положения.

7.2. Желающие могут направить согласие на обработку персональных данных в письменной форме.

8. Заключительные положения

8.1. Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения и действует до внесения изменений/утраты силы.

8.2. Изменения в Положение вносятся решением правления ТСН.

УТВЕРЖДЕНО:

- Утверждено решением правления ТСН «Лопухинка Вилладж» от «01» ИЮНЯ 2025 г.,
- Ответственный за организацию приёма: ПРЕДСЕДАТЕЛЬ ПРАВЛЕНИЯ КОЛОКОЛЬЦЕВ МИХАИЛ ПАВЛОВИЧ
- Контакты для предварительной записи: согласно официально опубликованной информации ТСН.