

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА  
МОСКВЫ  
ДОМ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ «СЕВЕРНОЕ ИЗМАЙЛОВО»  
ДЕПАРТАМЕНТА ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ  
ГОРОДА МОСКВЫ**

---

**ПРИКАЗ**

от 23032022

№ 112

**Об утверждении Регламента  
досудебного (внесудебного) порядка обжалования  
решений и действий (бездействия) органа  
ГБУ Социальный дом «Северное Измайлово»,  
предоставляющего государственную услугу**

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, в рамках реализации Федерального закона от 28 декабря 2013г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства Москвы от 26 декабря 2014 г. № 829-ПП «О социальном обслуживании граждан в городе Москве», в целях повышения качества предоставления социальных услуг, с целью всесторонней защиты прав и законных интересов граждан, нуждающихся в помощи,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Регламент досудебного (внесудебного) порядка обжалования решений и действий (бездействия) органа Государственного бюджетного учреждения города Москвы Дом социального обслуживания «Северное Измайлово» Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы, предоставляющего государственную услугу (Приложение №1).
2. Контроль за выполнением приказа оставляю за собой.

Директор



**Я.С. Шестакова**



## РЕГЛАМЕНТ

### ДОСУДЕБНОГО (ВНЕСУДЕБНОГО) ПОРЯДКА ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ ДОМ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ «СЕВЕРНОЕ ИЗМАЙЛОВО» ДЕПАРТАМЕНТА ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ

Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги

Заявитель имеет право обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги (на любом этапе), действия (бездействие) специалистов Государственного бюджетного учреждения города Москвы Дом социального обслуживания «Северное Измайлово» Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы (далее - учреждение), иных должностных лиц, участвующих в предоставлении государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке.

#### 1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

1.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги являются:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной, у заявителя;

5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

7) отказ учреждения, предоставляющего государственную услугу, специалиста учреждения, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

## **2. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы (претензии) либо приостановления ее рассмотрения**

2.1. Основаниями для отказа в рассмотрении жалобы (претензии) либо приостановления ее рассмотрения являются:

- отсутствие почтового адреса заявителя, направившего обращение, по которому должен быть направлен ответ;

- отсутствие указания на фамилию заявителя, направившего обращение;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.2. В случае поступления письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу специалиста учреждения, а также членов его семьи, жалоба может быть оставлена без ответа по существу поставленных в ней вопросов, и заявителю, направившему жалобу, должно быть сообщено о недопустимости злоупотребления правом.

2.3. В случае если текст письменной жалобы не поддается прочтению, ответ на нее не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.4. В случае если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

2.5. В случае оставление жалобы без ответа по существу поставленных в ней вопросов заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленных в ней вопросов либо о переадресации жалобы.

2.6. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить жалобу в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу.

### **3. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования**

3.1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является жалоба заявителя, поданная в письменной форме или в форме электронного документа, а также устное обращение гражданина руководителю учреждения, или его заместителям.

3.2. Жалоба должна содержать:

а) наименование учреждения (государственного органа), предоставляющего государственную услугу, специалиста учреждения предоставляющего государственную услугу решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) специалиста учреждения, предоставляющего услугу;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) специалиста учреждения, предоставляющего государственную услугу.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

### **4. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии)**

4.1. Заявитель, заинтересованное лицо вправе получить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

4.2. Администрация учреждения по письменному запросу заявителя должна предоставить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

### **5. Органы государственной власти и должностные лица, которым может быть направлена жалоба (претензия) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке**

5.1. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействия) специалистов учреждений направив жалобу руководителю учреждения, или иному должностному лицу.

5.2. Руководитель учреждения обеспечивает объективное всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, а при необходимости с участием Заявителя жалобы или его представителя.

## **6. Срок рассмотрения жалобы (претензии)**

6.1. Жалоба, поступившая в учреждение, предоставляющий услугу, подлежит обязательной регистрации и передается на рассмотрение руководителю учреждения.

6.2. В течение 15 рабочих дней со дня регистрации, жалоба должна быть рассмотрена.

## **7. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования**

7.1. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является письменное сообщение от руководителя учреждения, которому было адресовано обращение (жалоба).

7.2. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется заявителю не позднее одного дня, следующего за днем принятия решения. Ответ на жалобу, поданную в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

7.3. Если Заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы или решение не было принято, то жалоба может быть подана в Департамент труда и социальной защиты населения города Москвы.

7.4. В случае, если заявитель не удовлетворен результатами рассмотрения жалобы в инстанциях, указанных в пункте 7.5. настоящего Регламента, то может обжаловать принятое решение в установленном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.