

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

ПРИКАЗ

от 23.03.2022

№ 113

**Об утверждении Регламента
работы по осуществлению приема
граждан администрацией
ГБУ Социальный дом «Северное Измайлово»**

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в целях улучшения качества предоставления услуг,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Регламент работы по осуществлению приема граждан администрацией Государственного бюджетного учреждения города Москвы Дом социального обслуживания «Северное Измайлово» Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы (Приложение №1).
2. Контроль за выполнением приказа оставляю за собой.

Директор



Я.С. Шестакова

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБУ Социальный дом
«Северное Измайлово»



Я.С. Шестакова

2022г.

РЕГЛАМЕНТ

работы по осуществлению приема граждан администрацией ГБУ Социальный дом «Северное Измайлово»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Регламент работы по "Осуществлению приёма граждан администрацией ГБУ Социальный дом «Северное Измайлово»" (далее - регламент) разработан в целях повышения качества предоставления социальных услуг Государственным бюджетным учреждением города Москвы Дом социального обслуживания «Северное Измайлово» Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы (далее - Учреждение).

1.2. Настоящий регламент устанавливает порядок рассмотрения устных жалоб, заявлений, предложений (далее – обращения) граждан, взаимодействия между администрацией учреждения и гражданами при рассмотрении обращений.

1.3. Осуществление приема граждан администрацией ГБУ Социальный дом «Северное Измайлово» осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Уставом Государственного бюджетного учреждения города Москвы Дом социального обслуживания «Северное Измайлово» Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы, утверждённым приказом Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы от 24.01.2022г. №40.

1.4. Прием граждан осуществляется в отношении граждан Российской Федерации, а также иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.5. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение – рекомендация гражданина, направленная на улучшение деятельности учреждения.

Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности учреждения и должностных лиц.

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

2. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ ГРАЖДАН

2.1. Порядок информирования о рассмотрении обращений граждан.

2.1.1. Информация о месте нахождения, графике работы и справочном телефоне администрации размещается на официальном сайте учреждения ГБУ Социальный дом «Северное Измайлово» в сети Интернет.

Адрес электронной почты: sd-12@mos.ru.

2.1.2. Информация о месте нахождения и графике работы администрации, порядке и ходе приема граждан в устной форме можно узнать по телефону: тел./факс: (499) 164-89-42;

ресепшн: (499) 164-00-47

или по адресу нахождения администрации учреждения:

105 215 г. Москва, ул. 9-я Парковая, 53

В приемные часы:

Понедельник - четверг: с 9 часов 00 минут до 17 часов 45 минут;

Пятница: с 9 часов 00 минут до 16 часов 30 минут

Обеденное время: с 13 часов 00 минут до 13 часов 30 минут.

3. ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПРИЕМА ГРАЖДАН

3.1. Личный прием граждан осуществляется по телефону по предварительной или в порядке очередности ежедневно в соответствии с вышеуказанным графиком, директором ГБУ Социальный дом «Северное Измайлово» и заместителями директора в служебных кабинетах руководителей учреждения.

3.2. Для установления порядка очередности секретарь учреждения ведет список на прием.

3.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется, при их поступлении в администрацию учреждения и заносятся в «Журнал приема граждан».

3.4. На личном приеме администрации гражданин предъявляет документ удостоверяющий личность и излагает содержание своего устного обращения.

3.5. Рассмотрение обращений происходит, если обращение входит в компетенцию сферы социального обслуживания.

3.6. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.8. Если изложенные гражданином в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно, о чем делается запись в журнале приема граждан.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.