

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

от 13032022

ПРИКАЗ

№ 114

**Об утверждении Регламента
работы со служебными документами и
обращениями граждан
в 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 со служебными документами и обращениями граждан в Государственном бюджетном учреждении 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»

обслуживания Я.С. Шестакова

« _____ » 2022г.

РЕГЛАМЕНТ

РАБОТЫ СО СЛУЖЕБНЫМИ ДОКУМЕНТАМИ И ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ГБУ СОЦИАЛЬНЫЙ ДОМ «СЕВЕРНОЕ ИЗМАЙЛОВО»

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент (далее – Регламент) составлен в целях улучшения качества оказываемых социальных услуг Государственным бюджетным учреждением города Москвы Дом социального обслуживания «Северное Измайлово» Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы (далее – Учреждение), в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Настоящий регламент устанавливает общие правила рассмотрения жалоб, заявлений, предложений (далее – обращения) граждан, определяет организацию работы с обращениями граждан, их приема в учреждении, правила регистрации, учета и контроля за их исполнением, порядок отчетности о работе с письмами граждан.

1.3. Положения настоящего Регламента распространяются на устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

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 могут поступать в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение – рекомендация гражданина, направленная на улучшение деятельности Организации.

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 Организации и должностных лиц, либо критика деятельности Организации 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. Требование к информированию

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

2.2. 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.

2.3. Письменные обращения граждан направляются по почтовому адресу:

105 215, г. Москва, ул. 9-я Парковая, 53 или по адресу электронной почты: sd-12@mos.ru.

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

3.1. Гражданин имеет право лично обратиться в ГБУ Социальный дом «Северное Измайлово» с целью личного обращения к должностному лицу учреждения, направить обращение письменно или в форме электронного документа посредством почтовой, телеграфной, электронной и факсимильной связи, а также через официальный сайт учреждения.

3.2. В Письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения (ГБУ Социальный дом «Северное Измайлово»), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.4. В Обращении гражданина, поступившее в учреждение в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес

электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть обращения.

3.5. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3.6. На личном приеме должностным лицом учреждения гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и излагает содержание своего устного обращения.

3. Регистрация обращений граждан

3.1. Прием обращений, поступивших через почтовое отделение связи, также прием обращений лично у гражданина осуществляется секретарем учреждения, ответственным за прием документов.

3.2. При поступлении обращения:

- проверяется правильность содержания корреспонденции, ошибочно доставленные почтовые отправления не вскрываются и возвращаются в доставившее их отделение почтовой связи;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов, конверты подкалываются и сохраняются в делах;
- поступившие документы прикрепляются к тексту обращения.

3.3. Обращение в электронной форме, направленное на электронную почту учреждения, принимается секретарем учреждения, ответственным за прием входящих документов с использованием программно-технических средств, и распечатывается на бумажный носитель. Секретарь проверяет правильность адресования письменных обращений и регистрирует их.

3.4. Прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат секретарем, ответственным за прием входящих документов. Секретарь проверяет правильность адресования и регистрирует их.

3.5. При приеме письменного обращения непосредственно от заявителя по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у заявителя) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления.

3.6. Все поступающие в учреждение документы и обращения граждан, связанные с их рассмотрением, принимаются и регистрируются секретарем в день их поступления в учреждение

3.7. Секретарь учреждения регистрирует письма граждан в журнале регистрации входящих документов (Приложение № 1 к Регламенту). Журнал должен содержать:

- регистрационный номер обращения;
- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя (в именительном падеже). Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый заявитель.

Такое обращение считается коллективным. Коллективное обращение регистрируется в общем порядке

- дата обращения;
- тип доставки обращения (письмо, электронное письмо, телеграмма, факс).

Если письмо переадресовано, то указываются наименование органа, направившего обращение, дата и исходящий номер сопроводительного письма;

- суть (содержание) вопроса.

3.8. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер. В записи делается отметка «повторно».

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

3.9. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам.

3.10. При регистрации в журнале учета входящей корреспонденции делается отметка «ОГ» (обращение граждан).

3.11. Директор знакомится с содержанием обращений, пишет на них резолюции, указывая исполнителей, порядок и сроки исполнения.

3.12. Секретарь учреждения указывает в журнале учета входящей корреспонденции исполнителей и передает им обращения для рассмотрения и подготовки ответа.

4. Рассмотрение обращений граждан

4.1. Обращение, поступившее в учреждение, подлежит обязательному рассмотрению.

4.2. Обращения не рассматриваются в следующих случаях:

- если в обращении содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
- если текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес, либо адрес электронной почты поддаются прочтению;
- когда принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, если в нем содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с его ранее поступившими обращениями, и при этом в обращении не

приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение;

- если ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается гражданину, направившему обращение;

- если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ.

4.3. Письма граждан после обработки, регистрации и резолюции директора передаются на исполнение работникам в соответствующие структурные подразделения учреждения.

4.4. Исполнители, должностные лица учреждения, ответственные за рассмотрение обращений граждан:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего, обращение;

- внимательно разбираются в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;

- запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в структурных подразделениях и у иных должностных лиц;

- принимают обоснованные решения по обращениям, обеспечивают контроль за своевременным и правильным исполнением этих решений;

- сообщают гражданам, как, в письменной, так и устной форме, о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием

- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4.4. Ответы на обращения граждан дают исполнители за подписью директора или лица, его замещающего. О характере и форме ответа сообщается секретарю, который делает отметку о выполнении в журнале входящей корреспонденции.

4.5. Ответы по письмам, направляемым в вышестоящие организации, даются за подписью директора.

4.6. Предложения, заявления и жалобы граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

4.7. В тех случаях, когда для разрешения заявления или жалобы необходимо дополнительное изучение, сроки их рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены директором, но не более, чем на 30 дней, с сообщением об этом лицу, подавшему заявление или жалобу, или организации, переславшей письмо гражданина.

4.8. Рассмотрение заявлений и жалоб с выездом на место проводится с обязательным их участием.

4.9. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.10. По итогам рассмотрения обращения должностное лицо учреждения, ответственное за рассмотрение обращения, в срок не позднее 3 дней до истечения срока рассмотрения обращения подготавливает проект ответа заявителю, согласовывает с руководителем отдела или структурного подразделения, ответственного за рассмотрение обращения, и направляет его на подпись директору.

4.11. В случае если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями в учреждение, и при этом в обращении заявителя не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель отдела или структурного подразделения, ответственного за рассмотрение обращения, вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

В этом случае руководитель отдела или структурного подразделения, ответственного за рассмотрение обращения, представляет на имя директора служебную записку о нецелесообразности продолжения переписки с заявителем по данному вопросу.

В случае принятия директором решения о нецелесообразности продолжения переписки с заявителем по данному вопросу в адрес заявителя направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу.

4.12. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов, не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в установленном законом порядке.

В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.13. Обращение заявителя считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы по существу всех поставленных в обращении вопросов.

4.14. В случае необходимости продления срока рассмотрения обращения руководитель отдела или структурного подразделения учреждения, ответственного за рассмотрение обращения, не позднее чем за три дня до истечения срока рассмотрения обращения представляет директору

служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения.

Директор в течение одного рабочего дня принимает решение о продлении (не продлении) срока исполнения поручения.

В случае продления срока рассмотрения обращения не позднее трех дней до истечения срока в адрес заявителя направляется уведомление о продлении срока рассмотрения обращения.

4.15. При поступлении на рассмотрение письменного обращения гражданина, перенаправленного с сопроводительным документом из вышестоящих организаций, по запросу соответствующего организации в ее адрес готовится ответ с информацией об итогах рассмотрения письменного обращения.

4.16. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

4.17. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного ответа.

4.18. Обращение заявителя считается рассмотренным, если дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов. В этом случае по решению директора обращение снимается с контроля.

4.19. Секретарь учреждения, в течение рабочего дня проверяет правильность оформления ответа, присваивает ему исходящий регистрационный номер и отправляет гражданину. Отправление ответов без регистрации не допускается.

4.20. Ответ на письменное обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Письменный ответ на коллективное обращение заявителей, как правило, направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка заявителей, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

5. Контроль за работой с обращениями граждан

5.1. Контроль за работой с обращениями граждан осуществляет секретарь учреждения.

5.2. Ход и сроки исполнения предложений, заявлений и жалоб (напоминания исполнителям, оформление разрешения на продление срока, доклад руководству о результатах рассмотрения и т.п.) фиксируются в журнале регистрации входящих документов.

5.3. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должны быть надпись «В дело» и личная подпись директора.

5.4. Организация контроля, обеспечивающего своевременное рассмотрение писем и исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам граждан, возлагается на секретаря.

6. Организация делопроизводства

6.1. Делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан осуществляется секретарем учреждения.

6.2. Предложения, заявления и жалобы граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в соответствии с утвержденной номенклатурой. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке.

6.3. Дела с материалами переписки (письменные обращения, ответы, дополнительная информация и др.) хранятся в текущем делопроизводстве у исполнителей.

6.4. Хранение дел с предложениями, заявлениями и жалобами граждан и документами по их исполнению осуществляется в справочных и других целях.

6.5 При уходе в отпуск, или увольнении работник обязан передать все находящиеся у него на исполнении письма граждан другому работнику, с тем чтобы были приняты меры к их своевременному исполнению.

6.6. Вновь принятые работники обязаны ознакомиться с настоящим Регламентом.

6.7. Срок хранения заявления, предложения или жалобы граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением составляет пять лет. По истечении установленного срока хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению.

7. Анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан

7.1. Должностные лица систематически анализируют письменные обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщают предложения, принимают меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений; вносят руководству предложения по совершенствованию оказания социальных услуг.

7.2. С целью учета в работе и принятия мер, заполняется журнал регистрации обращений граждан по форме (приложение № 2 к Регламенту).

Приложение № 1 к Регламенту

Журнал регистрации входящих документов

| Регистрационн ый номер | Дата обращени я | ФИО заявител я | Тема обращени я | ФИО исполнител я | Подпись исполнител я |
|---------------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------|------------------------|----------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

Приложение №2 к Регламенту

Журнал регистрации обращения граждан

| Регистрационный номер | Дата обращения | ФИО заявителя | Тема обращения | Подпись принимающей стороны |
|--------------------------|-------------------|------------------|-------------------|-----------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | |