

П Р И К А З

от 28.12.2024

№ 373

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУ Социальный дом «Вешняки»

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 28 декабря 2013г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в целях повышения уровня защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений в Государственном бюджетном учреждении города Москвы Дом социального обслуживания «Вешняки» Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы (далее – Учреждение)

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить:

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращения граждан в Учреждение (далее – Положение) (Приложение № 1).

1.2. Форму «Журнал регистрации обращений граждан» (Приложение № 2).

1.3. Форму «Карточка личного приема» (Приложение № 3)

1.4. Форму «Журнал приема граждан дежурными администраторами» (Приложение № 4).

1.5. Форму отчета по обращениям граждан (Приложение № 5).

2. Назначить ответственными лицами за организацию работы, анализ и отчетность по обращениям граждан:

- по ГБУ Социальный дом «Вешняки» заместителю директора по социальной работе **Каплун Е.И.**

- по филиалу «Богородский» заведующего филиалом «Богородский» **Большакова Ю.А.**

3. Назначить ответственными лицами за ведение делопроизводства по обращениям граждан (регистрацию, почтовую отправку обращений):

- по ГБУ Социальный дом «Вешняки» секретаря руководителя **Дмитриеву Г.С.**

- по филиалу «Богородский» секретаря заведующего филиалом «Богородский» **Денифостову К.Д.**

4. Заместителю директора по социальной работе ГБУ Социальный дом «Вешняки» **Каплун Е.И.** и заведующему филиалом «Богородский» **Большакову Ю.А.:**

- 4.1. Организовать работу по обращениям граждан в соответствии с утвержденным Положением.
- 4.2. Разместить на официальном сайте и стендах информацию о часах приема должностными лицами Учреждения с указанием фамилии, имени, отчества, должности, номеров телефонов для оперативной связи и номеров кабинетов, график приема дежурных администраторов.
- 4.3. Ежегодно до 20 декабря текущего года проводить анализ обращений граждан в соответствии с утвержденной формой (Приложение № 5)
4. Признать утратившим силу Приказ от 07.08.2023 № 169 г. «Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан в ГБУ Социальный дом «Вешняки».
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

А.Н.Яковлев

Приложение № 1
к приказу директора
ГБУ Социальный
дом «Вешняки»
от 28.12.24 № 373

**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан
в ГБУ Социальный дом «Вешняки»**

1.1. Настоящее положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУ Социальный дом «Вешняки» и филиале «Богородский» (далее - Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006г. №59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации", в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений в Государственном бюджетном учреждении города Москвы Дом Социального обслуживания «Вешняки» Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы (далее - Учреждение).

1.2. Положение распространяется на все письменные, в том числе электронные, устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в Учреждение.

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) **обращение** - направленные в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа предложение, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в адрес руководителя Учреждения;

2) **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) **заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе учреждения, либо критика деятельности должностных лиц;

4) **жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или

законных интересов других лиц;

5) **должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции руководителя учреждения либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции;

1.4. Настоящее Положение не распространяется на рассмотрение: обращений граждан, связанных с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями, порядок рассмотрения которых регламентируется отраслевым законодательством Российской Федерации; обращений граждан, которые рассматриваются в порядке конституционного, гражданского, административного, уголовного судопроизводства или арбитражными судами Российской Федерации; обращений граждан, для которых предусмотрен иной порядок рассмотрения, установленный федеральными конституционными законами, федеральными законами; обращений граждан, вытекающих из отношений, складывающихся внутри коллективов коммерческих организаций и общественных объединений, регулируемых нормами федерального законодательства, их уставами и положениям.

1.5. Положение обязательно для всех должностных лиц Учреждения при осуществлении деятельности по рассмотрению обращений граждан.

1.6. Приказом руководителя Учреждения определяются ответственные должностные лица по работе с обращениями граждан, ответственные исполнители, уполномоченные на рассмотрение обращения граждан, порядок их рассмотрения согласно настоящему Положению.

1.7. Информация об организации работы с обращениями и личном приеме граждан размещается в доступном месте, на стендах и сайте Учреждения. Для предоставления возможности приема обращений в письменной форме в обязательном порядке указывается подробный почтовый адрес, часы и место приема письменных обращений при самообращении в Учреждение, телефон приемной руководителя, факс, образец обращения.

В обязательном порядке до сведения граждан доводится график (дни и часы) личного приема граждан руководителем Учреждения, структурных подразделений, график дежурства представителей администрации Учреждения, отвечающих за оказание медико-социальных услуг (далее - Администраторы),

2. Порядок регистрации, учета предложений, обращений, заявлений

2.1. Обращения в письменной форме подлежат обязательной регистрации в день доставки, в исключительных случаях (время доставки совпадает с окончанием рабочего дня) - на следующий день в "Журнале регистрации обращений граждан", содержащем следующие графы: № п/п, входящий номер поступившего обращения, Ф.И.О. заявителя, домашний адрес, телефон обратившегося, краткое содержание обращения, повторность обращения, контроль, результат исполнения с фамилией исполнителя, исходящий номер и примечание/обоснованность жалобы. Обложка журнала регистрации обращений граждан включает в себя следующие реквизиты:

- 1) наименование Учреждения, наименование структурного подразделения;
- 2) заголовок;
- 3) крайние даты (дата начала, дата окончания).

При регистрации обращения на лицевой стороне первого листа указываются дата поступления и регистрационный номер.

2.2. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений.

2.3. Повторными считаются обращения, поступившие в Учреждение от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

1) если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению;

2) если со времени поступления первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

1) обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;

2) обращения граждан, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные с отметкой "Повторно".

2.4. В журнале регистрации обращений фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже. Если обращение граждан подписано двумя и более авторами, а также подписано членами одной семьи, то в графе "Ф.И.О." указывается первый автор и делается отметка "Коллективное".

2.5. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. В графе "Ф.И.О." делается запись "Анонимное", а в графе "Адрес" указывается территория по почтовому штемпелю при его наличии.

2.6. В случае, если обращение подается через представителя заявителя, должен быть представлен документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены следующие документы:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

- иные документы, установленные законодательством Российской Федерации, позволяющие лицу действовать от имени заявителя без доверенности.

2.7. В случае подачи обращения при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. На обращениях граждан, принятых на личном приеме, указывается дата, и делается отметка "Принято на личном приеме". Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

2.8. Отдельные обращения граждан рассматриваются в Учреждении в следующем порядке:

- Если в обращении в письменной форме не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, то письменный ответ на обращение не дается;

- Если в обращении в письменной форме содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников

Учреждения, а также членам их семьи, то обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным за работу с обращениями в Учреждении сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- Если текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, письменный ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- Если обращение в письменной форме содержит вопрос, по существу которого гражданину многократно давались письменные ответы в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в поступившем обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, ответственный исполнитель вправе подготовить ответ за подписью руководителя учреждения о безосновательности очередного обращения. Переписка с гражданином по данному вопросу прекращается при условии, что указанное обращение и ранее поданные обращения направлялись в адрес учреждения.

3. Порядок рассмотрения поступивших предложений, обращений, заявлений

3.1. Все обращения граждан, поступившие в Учреждение, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением обращений граждан, указанных в подпунктах 2.8. настоящего Положения, для которых установлен особый порядок рассмотрения.

3.2. Ответственные исполнители в случае возникновения конфликта или спорной ситуации по фактам, указанным в обращении, вправе ходатайствовать перед руководителем Учреждения о проведении комиссионной проверки. При положительном решении приказом по Учреждению создается комиссия, утверждается ее состав. После проведения комиссионной проверки ответственный исполнитель готовит ответ на обращение с учетом результатов проверки.

3.3. Все обращения граждан должны быть рассмотрены в течение 30 дней с уведомлением заявителя о результатах рассмотрения. В случаях необходимости проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов либо принятия других мер сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением обратившегося. Уведомление заявителю подписывает руководитель Учреждения, принявший решение о продлении срока рассмотрения обращения гражданина, либо лицо, исполняющее обязанность руководителя Учреждения.

3.4. Срок исполнения истекает в последний день исполнения. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения граждан приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается предыдущий ему рабочий день.

3.5. Обращение считается рассмотренным, если даны мотивированные ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

3.6. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

В письменных ответах на обращения граждан необходимо указывать меры, принятые для устранения нарушений законодательства, выявленных при проверке фактов, изложенных в обращении.

3.7. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, в том числе, врачебную тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.8. Ответственный исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативно-правовые акты.

3.9. Ответ по результатам рассмотрения обращения подписывается руководителем Учреждения, либо лицом, исполняющим обязанности руководителя Учреждения, и предоставляется заявителю лично на руки, либо через почтовое отправление не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

3.10. По итогам рассмотрения обращения формируется дело, которое содержит:
- обращение в письменной форме, запрос или регистрационную карточку устного обращения;
- ответ заявителю;
- материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения.

3.11. При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены в форме электронных документов. Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

3.12. Использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной в связи с их обращениями, без согласия этих граждан не допускается.

3.13. Вопросы работы по обращениям граждан, не установленные данным Положением, регулируются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4. Личный прием заявителей

4.1. Личный прием граждан в Учреждении осуществляют директор, заместители директора, заведующие отделениями и специалисты Учреждения в пределах своей компетенции в соответствии с распределением обязанностей.

4.2. Информация о месте приема, график и часы приема граждан должностными лицами Учреждения размещен на информационных стендах и сайте Учреждения.

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

4.4. Рассмотрение устных обращений граждан осуществляется при их личном приеме или по справочному телефону.

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

вопросов.

4.6. Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

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

4.8. По окончании приема карточки личного приема граждан подписываются лицом, осуществляющим прием, и передаются на хранение секретарю – делопроизводителю, с целью их последующего обобщения и использования в работе.

4.9. Материалы личного приема граждан, карточки приема по окончании очередного года сдаются в архив, где хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются.

4.10. Контроль за сроками предоставления ответов ответственными исполнителями по существу обращений осуществляет секретарь - делопроизводитель или лицо, его замещающее, который также информирует руководителя о фактах неисполнения поручений или несоблюдении сроков подготовки ответов.

4.11. Дата направления ответа в адрес гражданина является датой снятия обращения с контроля.

5. Контроль за рассмотрением поступивших предложений, обращений, заявлений

5.1. Контроль для рассмотрения обращений граждан осуществляется заместителями руководителя Учреждения по направлениям деятельности в целях обеспечения своевременного и качественного оказания медико-социальной помощи по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

5.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- подготовку оперативных запросов исполнителями о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

5.3. С целью выявления и последующего устранения условия, приводящих к нарушениям прав граждан в сфере охраны здоровья в Учреждении, ответственным по работе с обращениями граждан проводится учет и анализ запросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан;
- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения и принятых по ним судебным решениям.

Приложение № 2
к приказу директора
ГБУ Социальный
дом «Вешняки»
от 28.12.24 № 373

ФОРМА
«ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН»

п	Вх. номер	ФИО и адрес заявителя	Вид и суть обращения	Исполнитель	Повторность обращения	Сведения об осуществлении контроля	Рез-т рассмотрения	Исх. номер ответа	Примечание/ обоснованность жалобы
	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Приложение № 3
к приказу директора
ГБУ Социальный
дом «Вешняки»
от 28.12.24 № 373

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА № _____

ДАТА И ВРЕМЯ ПРИЕМА « _____ » _____ 20 ____ г. , ____ ч. ____ мин.

Фамилия	
Имя	
Отчество	
Документ, удостоверяющий	
Адрес	
Должностное лицо, осуществляющее прием	

устное

Содержание обращения, принятые меры: _____

письменное

Ответственным исполнителем за подготовку ответа назначается:

_____ (ФИО)

При личном приеме поступили дополнительные материалы на _____ л.

Резолюция, подпись дата:

Приложение № 4
к приказу директора
ГБУ Социальный
дом «Вешняки»
от 28.12.24 № 373

ФОРМА
«ЖУРНАЛ ПРИЕМА ГРАЖДАН
В ГБУ СОЦИАЛЬНЫЙ ДОМ «ВЕШНЯКИ»
(ФИЛИАЛ «БОГОРОДСКИЙ»)
ДЕЖУРНЫМ АДМИНИСТРАТОРОМ

№ п/п	Дата	ФИО дежурного администратора	Должность	ФИО обратившегося	Обращение	Принял	Ответ	Подпись дежурного администратора
	2	3	4	5	6	7	8	9

Приложение № 5
 к приказу директора
 ГБУ Социальный
 дом «Вешняки»
 от 28.12.2024 № 375

**Количество и структура обращений граждан, обратившихся в ГБУ Социальный дом
 «Вешняки» за отчетный период**
 _____ года

Количество обращений за период	Основная структура жалоб			Количество обоснованных обращений
	Организация работы учреждения	Оказание социальных услуг	Качество медицинской помощи	абс\% от общего числа
	абс\% от общего числа	абс\% от общего числа	абс\% от общего числа	
1	2	3	4	5