

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ГОРОДА МОСКВЫ
ГЕРОНТОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР «ЛЕВОБЕРЕЖНЫЙ»
ДЕПАРТАМЕНТА ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
НАСЕЛЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ

П Р И К А З

08.02.2023

№ 02-08-18

**Об организации и порядке
рассмотрения обращений
и осуществление приема граждан
в ГБУ Геронтологический центр «Левобережный»**

В целях соблюдения Конституции РФ, Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях улучшения качества предоставления услуг,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Приказ от 06.10.2022 года № 02-08-80 «Об организации и порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУ Геронтологический центр «Левобережный» считать утратившим силу.
2. Утвердить «Порядок рассмотрения обращений и осуществление приема граждан в Государственном бюджетном учреждении города Москвы Геронтологический центр «Левобережный» (Приложение №1).
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



М.Р. Шейхов



ПОРЯДОК
рассмотрения обращений и осуществление приема граждан в
Государственном бюджетном учреждении города Москвы
Геронтологический центр «Левобережный» Департамента труда и
социальной защиты населения города Москвы

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Государственном бюджетном учреждении города Москвы Геронтологический центр «Левобережный» Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы определяет организацию рассмотрения обращений граждан в Государственном бюджетном учреждении города Москвы Геронтологический центр «Левобережный» Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы (далее - учреждение) и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства.
2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с:
 - Конституцией Российской Федерации;
 - Гражданским кодексом Российской Федерации;
 - Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
 - Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».
3. Настоящий порядок устанавливает общие правила рассмотрения жалоб, заявлений, предложений 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.
4. Прием граждан осуществляется в отношении граждан Российской Федерации, а также иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором РФ или федеральным законом.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

- 2.1 Гражданин имеет право лично обратиться в ГБУ Геронтологический центр «Левобережный» с целью личного обращения к должностному лицу учреждения. Обращение гражданина в учреждение (далее — обращение) может поступать в письменной форме, в форме электронного документа, посредством почтовой связи, предложения, заявления или жалобы, а также устного обращения гражданина.
- 2.2 В Письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения (ГБУ Геронтологический центр «Левобережный»), 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.

- 2.3 В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
- 2.4 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. 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.
- 2.5 На личном приеме должностным лицом учреждения гражданин 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;
 - скрываются 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 При приеме письменного обращения непосредственно от заявителя делает копию, ставит на копии обращения штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления.
- 3.5 Все поступающие в учреждение документы и обращения граждан, связанные с их рассмотрением, принимаются и регистрируются секретарем в день их поступления в учреждение в журнале регистрации входящих документов.
- 3.6 Директор знакомится с содержанием обращений, пишет на них резолюции, указывая исполнителей, порядок и сроки исполнения.
- 3.7 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. Рассмотрение письменного обращения или в форме электронного документа осуществляется в течение 30 дней с момента регистрации такого обращения, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения. В исключительных случаях срок

рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

- 4.2 Письма граждан после обработки, регистрации и резолюции директора передаются на исполнение работникам в соответствующие структурные подразделения учреждения.
- 4.3 Ответы на обращения граждан готовят исполнители за подписью директора или лица, его замещающего. О характере и форме ответа сообщается секретарю, который делает отметку о выполнении в журнале входящей корреспонденции.
- 4.4 Ответы по письмам, направляемым в вышестоящие организации, даются за подписью директора.
- 4.5 Директор и должностные лица учреждения вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.
- 4.6 В случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.
- 4.7 Обращения, разрешение которых не входит в компетенцию учреждения в течение 7 дней со дня регистрации направляются по подведомственности с одновременным уведомлением об этом заявителя.
- 4.8 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.
- 4.9 Секретарь учреждения присваивает документу исходящий регистрационный номер и отправляет гражданину. Отправление ответов без регистрации не допускается. 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.
- 4.10 Ход и сроки исполнения предложений, заявлений и жалоб осуществляются секретарем учреждения, фиксируются в журнале регистрации входящих документов.
- 4.11 Дела с материалами переписки (письменные обращения, ответы, дополнительная информация и др.) хранятся в текущем делопроизводстве у исполнителей. Хранение дел с предложениями, заявлениями и жалобами граждан и документами по их исполнению осуществляется в справочных и других целях.
- 4.12 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.

5. ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПРИЕМА ГРАЖДАН

- 5.1 Устные обращения в учреждение поступают от граждан во время личного приема.

- 5.2 Прием граждан осуществляется в рабочее время директором, заместителями директора, начальником медицинской части, главным бухгалтером, юрисконсультom.
- 5.3 Рассмотрение устных обращений граждан осуществляется при их поступлении в администрацию и заносится в «Журнал приема граждан».
- 5.4 При устном обращении в ходе личного приема, если изложенные факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личность гражданина известна, на обращение дается устный ответ в ходе личного приема.
- 5.5 В случае, если обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки, устное обращение оформляется в письменной форме (в приемной организовано место для написания заявления) и в дальнейшем рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством для письменных обращений граждан.
- 5.6 В ходе личного приема гражданин имеет право подать письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению, установленным порядком.
- 5.7. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд, официальный сайт учреждения, а также по телефону.
- 5.8 В учреждении рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении учреждения в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами города Москвы.
- 5.9 Учреждение организует объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан и организаций, адресованных в Учреждение, и дает ответы на них в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и законодательством города Москвы, проводит информационно-аналитическую работу с указанными обращениями.