

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор

ГБУ Геронтологический центр «Восточный»

В.Ф.Шматовский

« 12 » 12.04.22 2022 г.

РЕГЛАМЕНТ

работы со обращениями граждан, поступающими в в Государственное бюджетное учреждение города Москвы Геронтологический центр «Восточный» Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы в рамках взаимодействия с филиалом «Дом ветеранов сцены им. А.А.Яблочкиной»

Порядок работы с устными и письменными обращениями граждан в Государственном бюджетном учреждении города Москвы Геронтологический центр «Восточный» Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы определяется Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В соответствии с Законом устанавливается следующий порядок работы с обращениями граждан:

- регистрация письменного или устного обращения;
- принятие к рассмотрению и рассмотрение обращения;
- организация личного приема граждан;
- контроль за соблюдением установленного порядка рассмотрения обращений граждан.

Обращение гражданина, поступившее в организацию, подлежит обязательному рассмотрению.

При рассмотрении обращения администрация пансионата имеет право:

- обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения (в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение);
- запрашивать необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- давать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- сообщать гражданину о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

В правом верхнем углу документа проставляется штамп организации-адресата с указанием даты его поступления в организацию и регистрационный номер, состоящий из порядкового номера поступившего обращения, указания года поступления обращения и номенклатуры.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации **в течение трех дней с момента поступления** в учреждение. Регистрация ведется в Журнале регистрации обращений граждан. Письменное обращение, принятое и ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с порядком, установленным Законом о порядке обращений граждан.

Если в письменном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, его направляют **в течение семи дней со дня регистрации** в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

При этом в случае необходимости Законом о порядке обращений граждан предусмотрено направление в указанные органы или должностным лицам запроса по поводу результатов рассмотрения письменного обращения.

Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо, рассматривающие обращение, обязаны **в течение 15 дней** предоставлять по направленному запросу документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Ответ на обращение подписывается руководителем учреждения либо должностным лицом уполномоченным на то.

Ответ на обращение по существу поставленных в нем вопросов может не даваться, если:

- в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и его почтовый адрес;
- в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в письменном обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства по вопросу, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями;

- не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

При этом авторам обращений сообщается о причинах отказа в рассмотрении по существу поставленных в них вопросов. Если эти причины в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

Законом о порядке обращений граждан установлен срок рассмотрения письменного обращения гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу – **30 дней со дня его регистрации**. В исключительных случаях должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения **не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.**

Обращения граждан считаются исполненными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявителю дан ответ в устной или письменной форме.

О результатах рассмотрения письма ставится отметка «снят с контроля» или «исполнено».

Исполненные письма вместе с материалами, относящимися к работе по ним, копиями ответов заявителям сдаются в отдел кадров и помещаются в дела.

Секретарь руководителя

Е.В.Волкова