

Министерство труда и социального развития Р О

муниципальное бюджетное учреждение города Шахты  
«Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и  
инвалидов № 1»

---

**ПРИКАЗ №24/ОД**

от «09 января» 2017 года

г.Шахты

«Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) сотрудников МБУ г. Шахты «ЦСО №1» и Положения о предоставлении информации о деятельности МБУ г. Шахты «ЦСО №1» на телефонные обращения граждан

В соответствии с Федеральным законом № 59 – ФЗ от 02.05.2006 « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, пунктом 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010г. №210-ФЗ « Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», областным Законом от 18.09.2006г. № 540-ЗС Ростовской области « Об обращениях граждан»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) должностных лиц МБУ г. Шахты «ЦСО №1» (Приложение №1);
2. Утвердить Положение о предоставлении информации о деятельности МБУ г. Шахты «ЦСО №1» на телефонные обращения граждан (Приложение № 2).

3. Заместителю директора Брюховецкой Л.М. организовать работу по обращению граждан в соответствии с данным приказом.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор  
МБУ г. Шахты «ЦСО № 1»

*Дума*

Т.П. Дума

С приказом ознакомлен:

Брюховецкая Л.М. *[Signature]*

Соко М.Н. *[Signature]*

Закотнова Л.В. *[Signature]*

Горбатова Л.И. *[Signature]*

Чеснокова Л.Г. *[Signature]*

Сулацкая Е.И. *[Signature]*

Ажинова Н.А. *[Signature]*

Кротенко И.Д. *[Signature]*

Лукманова М.В. *[Signature]*

Синявцева Н.Н. *[Signature]*

Бакулина Н.Д. *[Signature]*

Графчикова И.П. *[Signature]*

Григорова Л.В. *[Signature]*

Череватенко И.Н. *[Signature]*

Мельник О.П. *[Signature]*

Приложение №1

к Приказу № 24 от 09.01.2017г.

ПРЕДТВЕРЖДАЮ  
Директор МБУ г. Шахты «ЦСО № 1» Т.П.Дума  
09 января 2017 г.



Правила  
подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие)  
должностных лиц МБУ г. Шахты «ЦСО №1»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных (и, или муниципальных) услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) муниципального бюджетного учреждения города Шахты «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов №1» (далее – Учреждение) и его должностных лиц при предоставлении государственных (и, или муниципальных) услуг (далее - жалобы).

Действие настоящих Правил распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

2. Порядок подачи жалоб

2.1. Жалоба подается в Учреждение в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Получатель социальных услуг (и, или его законный представитель), может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

- по номеру телефона: 8(8636) 22-25-10;
- на почтовый адрес: 346500, Ростовская область, город Шахты, проспект Победа революции д.100;
- на Интернет-сайте: (www.cso-1.ru)
- на адрес электронной почты: cso12@mail.ru/

2.2. Жалоба должна содержать:

- наименование Учреждения, должностного лица, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым

должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения либо его должностного лица;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения либо его должностного лица. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

2.3. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

- 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);

- копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

2.4. Прием жалоб в письменной форме осуществляется Учреждением по адресу: Ростовская область, город Шахты, проспект Победа революции, дом 100;

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных (и, или муниципальных) услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.5. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

- федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - ЕПГУ);

- портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные или муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее - система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- государственной информационной системы Ростовской области "Портал государственных и муниципальных услуг Ростовской области" (далее - РПГУ)

на Интернет-сайте: ([www.cso-1.ru](http://www.cso-1.ru))

- на адрес электронной почты Учреждения: [cso12@mail.ru](mailto:cso12@mail.ru)

2.6. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 2.3 настоящих Правил, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

2.7. В случае если обжалуются решения руководителя Учреждения, жалоба подается в Департамент труда и социального развития Администрации города Шахты.

2.8. В случае если жалоба подана заявителем в Учреждение, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями, в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации учреждение направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

2.9. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной (и, или муниципальной) услуги;

- нарушения срока предоставления государственной (и, или муниципальной) услуги;

- требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной (и, или муниципальной) услуги;

- отказа в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной (и, или муниципальной) услуги;

- отказа в предоставлении государственной (и, или муниципальной) услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области, муниципальными правовыми актами;

- требования внесения заявителем при предоставлении государственной (и, или муниципальной) услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

- отказа Учреждения, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной (и, или муниципальной) услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

### 3. Порядок рассмотрения жалоб

3.1. В Учреждении, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

- прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящих Правил;

- направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган.

3.2. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

3.3. Учреждение, обеспечивает:

- оснащение мест приема жалоб;
- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения либо их должностных лиц посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных (и, или муниципальных услуг), на их официальных сайтах, на ЕПГУ и РПГУ;
- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения либо его должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

В случае обжалования отказа Учреждения либо его должностных лиц в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

3.5. По результатам рассмотрения жалобы Учреждение принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы Учреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений.

3.6. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

3.7. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование Учреждения, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- основания для принятия решения по жалобе;
- принятое по жалобе решение;
- в случае если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной (и, или муниципальной) услуги;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

3.8. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем Учреждения.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа.

3.9. Учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- наличие по жалобе решения, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

3.10. Учреждение вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- отсутствия возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

Приложение № 2  
к Приказу № 24 от 09.01.2017 г.

Директор МБУ г.Шахты «ЦСО № 1»  
Т.П.Дума  
09 января 2017 г.



## Положение

о предоставлении информации о деятельности муниципального бюджетного учреждения города Шахты «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1 на телефонные обращения граждан

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок предоставления информации о деятельности муниципального бюджетного учреждения города Шахты «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1 на телефонные обращения граждан (далее МБУ г.Шахты «ЦСО № 1»).

1.2. Работа по организации предоставления информации на телефонные обращения граждан осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», Областным законом от 18.09.2006 г. № 540-ФЗ «Об обращениях граждан».

1.3. Основными задачами предоставления информации на телефонные обращения граждан являются:

- а) предоставление информации о деятельности МБУ г.Шахты «ЦСО № 1»;
- б) оказание бесплатной квалифицированной помощи по вопросам социального обслуживания;
- в) повышение уровня информированности населения в части обеспечения прав и гарантий отдельным категориям граждан в соответствии с действующим законодательством;
- г) обеспечение доступности получения информации гражданами о предоставляемых социальных услугах.

1.4. Работа с телефонными обращениями граждан является обязанностью должностных лиц МБУ г.Шахты «ЦСО № 1» (директор, заместитель директора, заведующие отделениями, специалисты по социальной работе). Работники МБУ г.Шахты «ЦСО № 1», осуществляющие работу с телефонными обращениями граждан, считаются уполномоченными лицами и несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за полноту и правильность рассмотрения телефонных обращений граждан.

1.5. Предоставление информации гражданам осуществляется после представления ими персональных данных (фамилия, имя, отчество, номер



домашнего телефона, почтовый адрес, по которому должен быть, при необходимости, направлен ответ) и изложение сути обращения.

1.6. Телефонные обращения граждан, поступившие в МБУ г.Шахты «ЦСО № 1», подлежат обязательной регистрации.

1.7. Не рассматриваются телефонные обращения граждан, в которых обжалуются судебные решения.

При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению МБУ г.Шахты «ЦСО № 1», специалист дает разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

1.8. Ответственность за организацию работы по предоставлению информации по телефону несет заместитель директора.

#### II: Порядок предоставления информации по телефону.

2.1. Предоставление информации о деятельности МБУ г.Шахты «ЦСО № 1» по вопросам социального обслуживания по телефону должностными лицами МБУ г.Шахты «ЦСО № 1» осуществляется в рабочее время в приемной МБУ г.Шахты «ЦСО № 1» по адресу: пр. Победа революции, 100; телефон - 8(8636)22-25-10.

2.2. Информирование о графике работы телефона «горячей линии» осуществляется:

2.2.1. непосредственно в приемной МБУ г.Шахты «ЦСО № 1», в структурных подразделениях МБУ г.Шахты «ЦСО № 1» с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

- официальный сайт МБУ г.Шахты «ЦСО № 1» - ([www.cso-1.ru](http://www.cso-1.ru))
- электронная почта учреждения - [cso12@mail.ru](mailto:cso12@mail.ru)

Телефоны МБУ г.Шахты «ЦСО № 1» зарегистрированы в справочной службе города.

2.2.2. Посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

2.2.3. Лично специалистами или информационных стендах в фойе МБУ г.Шахты «ЦСО № 1».

2.3. Прием телефонных обращений граждан осуществляется в приемной директора МБУ г.Шахты «ЦСО № 1».

Для учета телефонных обращений граждан используется журнал учета, где указывается фамилия, имя, отчество гражданина, адрес проживания, льготная категория, краткое содержание его вопроса и результат рассмотрения, причина обращения, контроль.

#### III. Требования, предъявляемые к ведению телефонного разговора

3.1. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании МБУ г.Шахты «ЦСО № 1», фамилии и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

3.2. Гражданам следует предложить назвать: фамилию, имя, отчество, номер домашнего телефона, почтовый адрес, по которому должен быть, при необходимости, направлен ответ.

3.3. Информация должна излагаться в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер.

Недопустимо употребление просторечий, междометий, односложных ответов. Телефонный разговор не должен прерываться отвлечением на другой звонок и другие обстоятельства. В случае, когда звонящий настроен агрессивно, допускает употребление в речи ненормативной лексики, необходимо, не вступая в пререкания с ним, официальным тоном дать понять, что разговор в подобной форме не допустим, при этом инициатива стереотипа поведения должна принадлежать специалисту МБУ г.Шахты «ЦСО № 1». Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как учреждения, так и специалисту.

3.4. В конце беседы необходимо сделать обобщение по предоставленной информации. Если необходимо, уточнить, понятна ли информация, верно ли записаны данные заявителя. Первым трубку должен положить звонящий. Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, вежливо извинившись, рекомендуется закончить разговор.

#### 1У. Осуществление контроля за рассмотрением телефонных обращений граждан

4.1. Телефонные обращения могут быть поставлены на контроль.

4.2. Контроль может осуществляться в случаях, когда для полного рассмотрения поставленных в телефонных обращениях вопросов необходимо получить дополнительную информацию о фактических обстоятельствах дела от соответствующих органов или органов местного самоуправления.

4.3. Основанием для снятия с контроля телефонного обращения могут служить:

а) разъяснение гражданину на поставленные в его обращении вопросы в телефонном режиме;

б) направление письменного ответа на поставленные вопросы или предоставление ему разъяснений о порядке защиты его прав и законных интересов.

4.4. Специалист МБУ г.Шахты «ЦСО № 1» по итогам каждого месяца, квартала, полугодия, года проводит анализ телефонных обращений граждан, информирует руководителя учреждения и руководителей структурных подразделений о количестве, характере и причине поступивших телефонных обращений граждан, принятых мерах по их рассмотрению.

#### У. Заключительные положения.

5.1. Журнал учета и материалы, связанные с телефонными обращениями граждан, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства в приемной МБУ г.Шахты «ЦСО № 1» 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

5.2. Использование и распространение информации о персональных данных и частной жизни граждан, ставшей известной в связи с телефонными обращениями граждан в МБУ г.Шахты «ЦСО № 1» без их согласия не допускается.

5.3. Жалобы граждан на результаты рассмотрения их телефонных обращений, действия (бездействия) должностных лиц и работников МБУ г.Шахты «ЦСО № 1» в связи с рассмотрением обращений граждан направляются директору.