



Государственное бюджетное учреждение дополнительного  
профессионального педагогического образования  
центр повышения квалификации специалистов  
**ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ ЦЕНТР**  
**Московского района Санкт-Петербурга**  
196135, Санкт-Петербург, ул. Ленсовета, д.6, т. 241-37-93

**П Р И К А З**

10.11.2020

№ 152

Санкт-Петербург

**Об утверждении Регламента  
о порядке работы с обращениями сотрудников в адрес  
ГБУ ДППО ЦПКС ИМЦ Московского района Санкт-Петербурга**

В целях укрепления учетно-регистрационной дисциплины при поступлении обращений, от сотрудников в адрес ГБУ ДППО ЦПКС ИМЦ Московского района Санкт-Петербурга (далее - ИМЦ)

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить «Регламент о порядке работы с обращениями сотрудников в адрес ГБУ ДППО ЦПКС ИМЦ Московского района Санкт-Петербурга», ввести в действие с 12.11.2020 года.
2. Ивашкевич А.Г., документоведу, обеспечить ознакомление сотрудников ИМЦ с Регламентом путем размещения на сайте ГБУ ДППО ЦПКС ИМЦ Московского района Санкт-Петербурга в разделе «Документы» - в срок до 12.11. 2020 года.
3. Контроль исполнения приказа возложить на Костюхину В.В., заместителя директора по АХР.

Директор



И.Г. Лужецкая

**Регламент**  
**о порядке работы с обращениями сотрудников в адрес**  
**ГБУ ДППО ЦПКС ИМЦ Московского района Санкт-Петербурга**

**1. Общие положения**

1.1 Регламент определяет организацию работы с обращениями в адрес ГБУ ДППО ЦПКС ИМЦ Московского района Санкт-Петербурга (далее ИМЦ), поступающими от сотрудников ИМЦ, правила их регистрации, учета и контроля.

1.2 Основные понятия, применяемые в настоящем Регламенте.

**Обращение** – индивидуальное (коллективное) предложение, заявление, служебное письмо, служебная записка\*, претензия, докладная записка, объяснительная, благодарность и другие обращения, изложенные в письменной форме.

**Заявитель** - сотрудник ИМЦ.

**Повторное обращение** – обращение сотрудника ИМЦ, поступившее от одного и того же сотрудника по одному и тому же вопросу.

**Анонимно обращение** – обращение сотрудника ИМЦ, без указания ФИО, по таким обращениям ответ не дается.

**2. Правила составления обращения сотрудника ИМЦ**

2.1 Письменное обращение заявителя, поступающее на имя директора ИМЦ оформляется в произвольной форме, рекомендуется краткое изложение вопроса (6-7 строк). Обращение оформляется на бумажном носителе или предоставляется в форме цифрового образа документа, путем направления на официальную электронную почту ИМЦ [info@imc-mosk.ru](mailto:info@imc-mosk.ru).

2.2 Обращение оформляется заявителем с учетом положений ГОСТ Р 7.0.97-2016 и должно содержать следующие реквизиты:

- кому документ адресован (директору, Лужецкой И.Г.);
- должность и Ф.И.О заявителя.
- изложение существа обращения, описание сложившейся ситуации, из-за которой составляется обращение: «Довожу до вашего сведения...», далее текст должен содержать конкретную просьбу, конкретный вопрос;
- дата составления;
- подпись заявителя с расшифровкой.

**3. Регистрация обращения сотрудника ИМЦ**

3.1 Регистрация письменного обращения от заявителя проводится документоведом в приёмной ИМЦ в трехдневный срок в «Журнале внутреннего учёта обращений сотрудников в адрес ГБУ ДППО ЦПКС ИМЦ Московского района Санкт-Петербурга», в котором указываются сведения, предусмотренные настоящим Регламентом (приложение №1).

3.2 На полученном обращении проставляется отметка (отметку о поступлении документа возможно оформить от руки (без штампа)) о принятии, в которой указывается дата поступления, подпись документоведа. При наличии приложения, к обращению, рядом с отметкой о принятии указывается количество листов приложения. Отметка (штамп) проставляется на лицевой стороне первого листа документа в правом нижнем углу.

3.3 Копия экземпляра с отметкой (штампом) или номер входящего о принятии передается заявителю.

3.4 Журнал внутреннего учёта обращений сотрудников в адрес ГБУ ДППО ЦПКС ИМЦ Московского района Санкт-Петербурга ведётся на бумажном носителе, хранится у документоведа.

#### **4. Сроки рассмотрения обращения сотрудника ИМЦ**

4.1 Обращения заявителя рассматриваются в срок до одного месяца со дня регистрации (30 дней).

4.2 После рассмотрения и наложения директором ИМЦ резолюции (резолюция включает фамилию исполнителя, содержание поручения, срок исполнения, подпись и дату), которая является основанием для взятия обращения на контроль, обращение передается исполнителю под отметку в журнале регистрации. Если в резолюции указано несколько исполнителей, то снимаются дополнительные копии обращения по числу указанных исполнителей. Подлинник обращения хранится у документоведа.

4.3 При направлении обращения нескольким исполнителям ответственность за подготовку материала несет исполнитель, указанный в резолюции первым. Остальные исполнители обязаны представить необходимые материалы ответственному исполнителю в согласованные с ним сроки.

4.4 В случаях, если для рассмотрения обращения требуется проведение проверки, либо осуществление сбора сведений, сроки, указанные в части пункта 4.1 настоящего Регламента, могут быть продлены директором ИМЦ, но не более чем на один месяц с письменным сообщением об этом заявителю.

#### **5. Решения, принимаемые по итогам рассмотрения обращения сотрудника ИМЦ**

5.1 По итогам рассмотрения обращения заявителя может быть принято одно из следующих решений:

- решение о полном или частичном удовлетворении обращения;
- решение об отказе в удовлетворении обращения.

5.2 Копия решения (ответа) передается заявителю, не позднее, чем в день истечения срока рассмотрения обращения.

\*Служебная записка в особых случаях требует организацию служебного расследования, согласно резолюции директора ИМЦ.

При необходимости проведения служебного расследования служебная записка, поступающая от должностных лиц (заместитель директора, руководитель структурного подразделения (отдела)) должна быть подкреплена объяснительными, взятыми от сотрудников ИМЦ, вовлеченных в производственный процесс, подлежащий расследованию.

Результат расследования оформляется в форме служебного письма, на имя заявителя. В случае выявления вины, передается в кадровую службу ИМЦ и заявителю (должностному лицу).

Приложение № 1  
к Регламенту о порядке работы с обращениями сотрудников в адрес  
ГБУ ДПО ЦПКС ИМЦ Московского района Санкт-Петербурга

Журнал внутреннего учёта обращений сотрудников в адрес  
ГБУ ДПО ЦПКС ИМЦ Московского района Санкт-Петербурга

| регистрационный<br>номер | дата<br>подачи | ФИО<br>заявителя | краткое<br>содержание | резолюция | срок<br>ответа | комментарий | подпись<br>заявителя о<br>получении<br>ответа | дата<br>получения |
|--------------------------|----------------|------------------|-----------------------|-----------|----------------|-------------|-----------------------------------------------|-------------------|
|                          |                |                  |                       |           |                |             |                                               |                   |
|                          |                |                  |                       |           |                |             |                                               |                   |
|                          |                |                  |                       |           |                |             |                                               |                   |