УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБУ ЦССВ
«Полярная звезда»
_____М.З.Назаренко
«11» января 2016 г.

ПОРЯДОК
рассмотрения жалоб на действия сотрудников Государственного бюджетного учреждения города Москвы Центр содействия семейному воспитанию «Полярная звезда» Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы

1. Жалоба на действие (бездействие) сотрудника Центра подается на имя директора Центра.
2. Жалоба, поступившая в Центр, регистрируется в Журнале жалоб на действия персонала ГБУ ЦССВ «Полярная звезда» (Приложение № 1).
3. Сотрудник, действие (бездействие) которого обжалуются в жалобе (далее – Сотрудник), информируется о факте поступления и о существе данной жалобы.
4. Сотрудник представляет в письменном виде свои объяснения по жалобе директору Центра в течение 3-х дней с момента ознакомления с ней.
5. Заместитель директора Центра, непосредственно координирующий и контролирующий деятельность Сотрудника (далее – Заместитель директора) анализирует содержание жалобы, объяснение на жалобу Сотрудника и готовит Заключение по обоснованности (отсутствии обоснованности) жалобы и соответствии (несоответствии) оспариваемых действий (бездействия) Сотрудника.
   Если для подготовки Заключения необходимы дополнительные материалы, Заместителем директора направляются соответствующие запросы, в том числе и заявителю жалобы.
6. Заключение готовится в срок, не превышающий десяти рабочих дней со дня регистрации жалобы.
   В Заключении излагается существо жалобы, позиция сотрудника, основания, по которым делается вывод о необоснованности (обоснованности) жалобы.
7. Заместитель директора готовит предложения по корректирующим действиям, а именно: по устранению жалобы и по усовершенствованию рабочих процессов, которые позволят избежать аналогичных жалоб в будущем.
8. Заключение и предложения по корректирующим действиям представляются на рассмотрение директору Центра.
9. По итогам рассмотрения директор Центра выносит решение.
10. Заявитель жалобы информируется о результатах рассмотрения жалобы.

Журнал регистрации жалоб на действия персонала ГБУ ЦССВ «Полярная звезда»

№ п/п	ФИО, направившего жалобу/обращение	Дата поступления жалобы/обращения	Краткое описание жалобы/обращения	Предпринятые меры (описание, ответственный, сроки реализации)	Отметка о выполнении