

Утверждаю
Директор ГБУ СО КК
«Выселковский ДИПИ»

Т.П. Логунова

2017 г.



Порядок рассмотрения обращений получателей социальных услуг

1. Общие положения

Настоящим порядком регулируются взаимоотношения между учреждением и получателем социальных услуг (или его законным представителем) по осуществлению его права на обжалование действий (бездействий) специалиста, оказывающего социальные услуги и и получение официального ответа от руководства учреждения.

2. Право получателей социальных услуг на обращение.

2.1. Получатели социальных услуг имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения руководителю учреждения.

2.2. Получатели социальных услуг реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление получателей социальных услуг права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

3. Основные термины, используемые в настоящем Порядке.

В настоящем Порядке используются следующие термины:

обращение получателей социальных услуг (далее - обращение) – направленные руководителю учреждения или в вышестоящий орган письменное или устное предложение, заявление или жалобу;

предложение - рекомендация получателей социальных услуг по совершенствованию порядка, перечня и условий предоставления социальных услуг;

заявление - просьба получателей социальных услуг о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе учреждения, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба - просьба получателей социальных услуг о восстановлении или

защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

4. Права получателя социальных услуг при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения руководителем учреждения, получатель социальных услуг имеет право:

- 1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- 2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- 3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 10 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в другие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

5. Гарантии безопасности получателя социальных услуг в связи с его обращением

5.1. Запрещается преследование получателя социальных услуг в связи с его обращением к руководителю учреждения.

5.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни получателя социальных услуг, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в иной орган, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6. Требования к письменному обращению

- 6.1. Получатель социальных услуг в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
- 6.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
- 6.3. Обращение по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

7. Регистрация письменного обращения

- 7.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в учреждение.
- 7.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, направляется 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 клиента, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в разделе 10 настоящего Порядка.
- 7.3. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.
- 7.4. Учреждение при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган, может в случае необходимости запрашивать у него документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.
- 7.5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.
- 7.6. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п.7.5., невозможно направление жалобы на рассмотрение в органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается клиенту разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

8. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

- 8.1. Обращение, поступившее в учреждение, подлежит обязательному рассмотрению.

9. Рассмотрение обращения

- 9.1. Руководитель учреждения:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием получателя социальных услуг, направившего обращение;
- 2) запрашивает, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- 3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов получателя социальных услуг;
- 4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 10 настоящего Порядка;
- 5) уведомляет получателя социальных услуг о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган, или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

9.2. Ответ на обращение подписывается руководителем учреждения, либо уполномоченным на то лицом.

9.3. Ответ на обращение, поступившее руководителю учреждения по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

10. Порядок рассмотрения отдельных обращений

10.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия получателя социальных услуг, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

10.2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, учреждение вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить получателю социальных услуг, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

10.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению руководителю учреждения, о чем сообщается получателю социальных услуг, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

10.4. В случае, если в письменном обращении получателя социальных услуг, содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель учреждения, либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с получателем социальных услуг по данному вопросу. О данном решении уведомляется получатель социальных услуг, направивший обращение.

10.5. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную тайну, получателю социальных услуг, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

10.6. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, получатель социальных услуг, праве вновь направить обращение руководителю учреждения.

11. Сроки рассмотрения письменного обращения

11.1. Письменное обращение, поступившее руководителю учреждения в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

11.2. В исключительных случаях, руководитель учреждения или уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения получателя социальных услуг, направившего обращение.

12. Личный прием граждан получателей социальных услуг

12.1. Личный прием получателей социальных услуг проводится руководителем учреждения и/или уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения получателей социальных услуг (размещаются на информационных стендах учреждения, находящихся в доступных для получателей социальных услуг местах).

12.2. При личном приеме получатель социальных услуг предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

12.3. Содержание устного обращения получателя социальных услуг заносится в журнал личных обращений граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия получателя социальных услуг может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личных обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

12.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

12.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, получателю социальных услуг дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

12.6. В ходе личного приема получатель социальных услуг может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

13. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

Руководитель учреждения в пределах своей компетенции оставляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов получателей социальных услуг .