

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений получателей социальных услуг в ГБУКО «Нагорновский психоневрологический интернат»

1. Общие положения

1.1. Настоящим Положением регулируется порядок (далее - Порядок) взаимоотношений между ГБУКО «Нагорновский ПНИ» (далее Учреждение) и получателем (или его законным представителем) социальных услуг по осуществлению его права на обжалование действий (бездействий) специалиста, оказывающего социальные услуги, и получение официального ответа от руководства Учреждения.

1.2. Право граждан на обращение:

-получатели социальных услуг согласно действующему законодательству имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения руководителю Учреждения;

- получатели социальных услуг реализуют право на обращение свободно и добровольно;

- осуществление потребителями права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.3. Основные термины, используемые в настоящем Порядке.

В настоящем Порядке используются следующие термины:

-**обращение получателя социальных услуг** (далее - обращение) - направленные руководителю Учреждения или в вышестоящий орган письменные или устные предложение, заявление или жалоба.

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

-**заявление** - просьба получателя 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 Учреждения;

-**жалоба** - просьба получателя социальных услуг о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.4. Права получателей социальных услуг при рассмотрении обращения.

При рассмотрении обращения обратившийся имеет право:

-представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с

просьбой об их истребовании;

-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 тайну;

-получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 1.10. настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в другие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

-обращаться с жалобой на принятное по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

-обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.5. Гарантии безопасности получателя социальных услуг в связи с его обращением:

-Запрещается преследование получателя социальных услуг в связи с его обращением к руководителю Учреждения.

-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.

1.6. Требования к письменному обращению.

-Получатель социальных услуг (представитель) в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

-В случае необходимости в подтверждение своих доводов получатель социальных услуг (представитель) прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

-Обращение по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

1.7. Регистрация письменного обращения.

-Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение.

1.8. Обязательность принятия обращения к рассмотрению.

-Обращение, поступившее в Учреждение, подлежит обязательному рассмотрению.

1.9. Рассмотрение обращения.

1.9.1 .Руководитель Учреждения:

-обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием получателя социальных услуг (представителя), направившего обращение;

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов получателя услуг;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 1.10. настоящего Порядка;
- уведомляет получателя услуг о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

1.9.2. Ответ на обращение подписывается руководителем Учреждения либо уполномоченным лицом.

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

1.10. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

-В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия получателя услуг, направившего обращение, ответ на обращение недается.

-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 или сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

-В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение неается, и оно не подлежит направлению руководителю Учреждения, о чем сообщается получателю социальных услуг, направившему обращение, если его фамилия поддается прочтению.

-В случае если в письменном обращении получателя социальных услуг(представителя) содержится вопрос, на который ему многократно 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 лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с потребителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется получатель социальных услуг(представитель), направивший обращение.

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

-В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устраниены, получатель социальных услуг (представитель) вправе вновь направить обращение руководителю Учреждения.

1.11. Сроки рассмотрения письменного обращения.

-Письменное обращение, поступившее руководителю Учреждения в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 10 дней со дня его регистрации.

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

1.12. Личный прием граждан.

-Личный прием граждан 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 услуг (размещаются на информационных стендах Учреждения, находящихся в доступных для получателей услуг местах).

-Содержание устного обращения получателя услуг заносится в Журнал 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 услуг(представителя) может быть дан устно в ходе личного приема, о чём делается запись в Журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

-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.

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

1.13. В результате рассмотрения обращений граждан должностное лицо принимает одно из следующих решений:

- о полном или частичном удовлетворении обращения;
- об отказе в удовлетворении обращения;
- о разъяснении по вопросам, поставленным в обращении.

1.14. Изложение решения по жалобе должно быть мотивированным со ссылкой на конкретные статьи федеральных законов и законов Калужской области, содержать информацию о конкретных мерах по восстановлению нарушенных действиями (бездействием) и решениями органов или должностных лиц прав или законных интересов граждан.

1.15. О решении, принятом по предложению или жалобе гражданина, ему, а также лицу, чьи действия (бездействие) или решение обжалуются должно быть сообщено в течение десяти дней со дня принятия решения.

1.16. Должностное лицо, принявшее решение по обращениям граждан, исполняет их, дает соответствующие распоряжения в порядке подчиненности.

1.17. Жалоба не считается разрешенной до момента исполнения, принятого по ней решения. Если решение не может быть исполнено,

исполнитель дает письменный ответ должностному лицу, принявшему решение о жалобе, с указанием причины задержки и срока окончательного исполнения решения. Ответ исполнителя ставится на контроль до полного осуществления намеченных мер.

1.18. Если жалоба удовлетворена полностью или частично, должностное лицо, принявшее решение по жалобе, обязано принять в соответствии со своей компетенцией необходимые меры по восстановлению нарушенных прав получателя услуги.

1.19. Решение по обращениям получателей социальных услуг не могут считаться исполненными на основании документа, в котором сообщается о предполагаемых мерах по их реализации.

1.20. Без согласия получателей социальных услуг, обратившихся к должностным лицам, запрещается разглашать сведения и распространять информацию об их частной жизни, ставших известными этим должностным лицам в связи с рассмотрением обращений.

1.21. По просьбе обратившегося получателя социальных услуги не подлежат разглашению сведения о его фамилии, имени, отчестве и иные данные.

1.22. Нарушение порядка и срока письменного ответа на обращения получателей социальных услуг влечет дисциплинарную и административную ответственность должностных лиц в соответствии с федеральным законодательством и законодательством Калужской области.

1.23. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

1.24. Руководитель Учреждения в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения порядка и условий обслуживания получателей социальных услуг.