

Приложение 4 к  
приказу директора  
КГБУ СО «КЦСОН  
«Каратузский»  
от «13» марта 2020 г.

Министерство социальной политики  
Красноярского края

Краевое государственное бюджетное  
учреждение социального обслуживания  
«Комплексный центр социального  
обслуживания населения «Каратузский»»

(КГБУ СО КЦСОН «Каратузский»)

Положение  
о порядке рассмотрения обращений  
получателей социальных услуг  
в КГБУ СО «КЦСОН «Каратузский»

УТВЕРЖДАЮ  
Директор КГБУ СО КЦСОН  
«Каратузский»

С. В. Ощепкова



Утверждено приказом директора  
« 13 » марта 2020 г. № 41

## 1. Общие положения.

1.1. Настоящим Положением регулируется порядок (далее - Порядок) взаимоотношений между организацией-поставщиком социальных услуг, КГБУ СО «КЦСОН «Каратузский» (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-поставщика социальных услуг;

-получатели 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 потребителя** (далее - обращение) - направленные руководителю Учреждения или в вышестоящий орган письменные или устные

предложение, заявление или жалоба.

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

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

## **2. Права получателей услуг при рассмотрении обращений.**

2.1. 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 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;

-обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2. Гарантии безопасности получателя услуг в связи с его обращением:

- запрещается преследование получателя 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 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.

### **3. Порядок оформления, принятия и рассмотрения письменного обращения.**

#### **3.1. Требования к письменному обращению:**

-получатель услуг 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, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату;

-в случае необходимости в подтверждение своих доводов получатель услуг прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии;

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

#### **3.2. Регистрация письменного обращения:**

-письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение;

-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 направившего обращение, о переадресации обращения;

-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;

-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;

-запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

-в случае если в соответствии с запретом, невозможно направление жалобы на рассмотрение в органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается потребителю с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

#### **3.3. Обязательность принятия обращения к рассмотрению:**

-обращение, поступившее в Учреждение, подлежит обязательному рассмотрению;

-В случае необходимости Учреждение может обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место.

### 3.4.Рассмотрение обращения.

#### 3.4.1. Руководитель Учреждения:

-обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием получателя услуг, 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;

-уведомляет получателя услуг о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

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

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

#### 3.4.4. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

-в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия получателя услуг, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

-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 не дается, и оно не подлежит направлению руководителю Учреждения, о чем сообщается получателю услуг, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

-в случае, если в письменном обращении получателя услуг содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в

существо 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 услуг, 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 услуг, 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 устранены, получатель услуг вправе вновь направить обращение руководителю Учреждения.

3.5. 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.

#### **4. Личный прием граждан.**

4.1. 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).

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

4.3. 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 может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

4.6. 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.

## **5. Результат рассмотрения обращения граждан.**

5.1. 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.

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

5.3. 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.

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

5.5. 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.

5.6. 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.

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

5.8. Без согласия получателей 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.

5.9. По просьбе обратившегося получателя услуги не подлежат разглашению сведения о его фамилии, имени, отчестве, месте жительства или месте работы, учебы и иные данные.

5.10. Нарушение порядка и срока письменного ответа на обращения получателей услуг влечет дисциплинарную и административную

ответственность должностных лиц в соответствии с федеральным законодательством и законодательством Красноярского края.

5.11. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений. - 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 услуг.