

КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ « КРАСНОЯРСКИЙ ДОМ –
ИНТЕРНАТ № 1 ДЛЯ ГРАЖДАН ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА И
ИНВАЛИДОВ »
(КГБУ СО « КРАСНОЯРСКИЙ ДОМ – ИНТЕРНАТ № 1 »)

ПРИКАЗ

« 07 » 04 2017г.

№ 37-02

г. Красноярск

О создании комиссии
по обращению граждан (ПСУ)

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О
порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить положение о порядке и сроках рассмотрения обращений
граждан (ПСУ).

2. Утвердить алгоритм подачи жалобы по вопросам качества оказания
социальных услуг.

3. Утвердить комиссию по обращению граждан (ПСУ):

- Гилев Ю.Н., директор – председатель комиссии;

- Гоменюк В.Н., заместитель директора по социальной реабилитации и
культурно – массовому обслуживанию – заместитель председателя.

Члены комиссии:

- Кузнецова А.А, начальник хозяйственного отдела;

- Соломко А.Н., юрисконсульт 2 категории;

- Бабаева Е.С., заведующий социально – реабилитационного отделения;

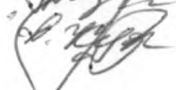
- Неручек Н.И., заведующий отделением социальной помощи;

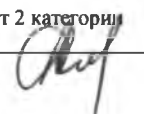
- Понятовская Е.В., заведующий отделением милосердия.

И.о. Директора

В.Н. Гоменюк

С приказом ознакомлены:

Гилев Ю.Н. 
Зав. отделением Бабаева Е.С. 
Нач. хозяйств. отд. А.А. Кузнецова 

Юрисконсульт 2 категории
А.Н.Соломко 

АЛГОРИТМ

поддачи жалобы по вопросам качества
оказания социальных услуг

- ✓ Граждане (получатели социальных услуг), получающие социальные услуги в Учреждении, вправе обратиться с жалобой, если они не удовлетворены качеством предоставленных услуг.
- ✓ Жалоба – просьба ПСУ о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов третьих лиц.
- ✓ Жалоба может быть подана при личном обращении, через представителей, почтовым отправлением, факсимильной связью, в электронном виде и через официальный сайт Учреждения.
- ✓ Регистрация жалобы, поступившей в электронном виде, осуществляется в течение 1 рабочего дня с момента ее поступления. Жалобы, поступившие в иной форме, регистрируются в течение 3-х дней с момента поступления.
- ✓ Регистрация жалобы, порядок ее рассмотрения, уведомления граждан (ПСУ) о результатах данного обращения, осуществляется в соответствии с Положением о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан в КГБУ СО «Красноярский дом-интернат №1 для граждан пожилого возраста и инвалидов», а также в соответствии с Федеральным законом №59-ФЗ от 02.05.2006г. с изменениями и дополнениями «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Подать жалобу можно в Учреждение:

- По адресу: 660041, г. Красноярск, ул. Курчатова, д. 5.
- По телефону/факсу: (391) 246-29-27.
- По электронной почте: E mail: domik1@bk.ru (приемная).
- На официальном сайте в разделе «Отзывы».

В Министерство социальной политики по Красноярскому краю по адресу: г. Красноярск, пр. Мира, д. 34, тел. (391) 227-59-94, факс (391) 21238-90, e-mail: szn24@szn24.ru

Режим работы Учреждения:

Понедельник-пятница с 9.00 до 18.00.

Суббота, воскресенье: выходной.

Перерыв на обед: с 13.00 до 14.00

Директор:
Гилев
Юрий Николаевич
Часы приема:
Вторник-четверг
С 15.00 до 17.00

Зам. Директора:
Потылицын
Александр Леонидович
Часы приема:
понедельник-пятница
с 15.00 до 18.00

Зам. Директора:
Гоменюк
Виктория Николаевна
Часы приема
понедельник-пятница
с 15.00 до 18.00

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ И СРОКАХ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН (получателей социальных услуг)

в Краевом государственном бюджетном учреждении социального обслуживания
«Красноярский дом-интернат №1 для граждан пожилого возраста и инвалидов»
(далее – Дом-интернат)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ПРИМЕНЯЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ПОЛОЖЕНИИ

2.1. Основные понятия

В настоящем Положении отдельные термины и понятия имеют следующее значение:

обращение гражданина (ПСУ) - направленные в орган местного самоуправления, Министерство социальной политики Красноярского края или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление - просьба гражданина 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 органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

3. ПРАВО ГРАЖДАН НА ОБРАЩЕНИЕ

3.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, на имя директора Учреждения, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам.

3.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

3.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

4. ПРАВА ГРАЖДАНИНА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ

4.1. При рассмотрении обращения администрацией Учреждения, государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом гражданин имеет право:

1. представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

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 статье 11 Федерального закона от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, 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. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ

5.1. Гражданин (ПСУ) в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Учреждения, в которое направляет письменное обращение, 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.

5.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин (ПСУ) прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.3. Обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

6. НАПРАВЛЕНИЕ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

6.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в тот государственный орган, орган местного самоуправления или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

6.3. 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 гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.3.1. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего

исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

6.5. Учреждение при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

6.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие), которых обжалуется.

6.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 ФЗ от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

7. ОБЯЗАТЕЛЬНОСТЬ ПРИНЯТИЯ ОБРАЩЕНИЯ К РАССМОТРЕНИЮ

7.1. Обращение, поступившее в Учреждение в соответствии с компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2. В случае необходимости рассматривающие обращение, Учреждение может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

8. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

8.1. Учреждение:

8.1.1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина (ПСУ), направившего обращение;

8.2.2. запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

8.3.3. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина (ПСУ);

8.4.4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»;

8.5.5. уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

8.2. Учреждение по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

8.3. Ответ на обращение подписывается руководителем Учреждения либо уполномоченным на то лицом.

8.4. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

9. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

9.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

9.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение **семи дней** со дня регистрации возвращается гражданину (ПСУ), направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

9.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

9.5. В случае, если в письменном обращении гражданина 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, государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин (ПСУ), направивший обращение.

9.6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

9.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

10. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

10.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

10.2. Письменное обращение, поступившее высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) и содержащее информацию о фактах

возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение **20 дней** со дня регистрации письменного обращения;

10.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», руководитель Учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на **30 дней**, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

11. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

11.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится руководителем и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

11.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, **удостоверяющий его личность**.

11.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

11.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

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

12. ПРОВЕДЕНИЕ ПРОВЕРОК В ХОДЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ЛИЦ БЕЗ ГРАЖДАНСТВА ЛИБО ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ СБОРА СВЕДЕНИЙ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ЛИЦ БЕЗ ГРАЖДАНСТВА

12.1. В целях объективного и полного рассмотрения обращений граждан и лиц без гражданства, руководитель учреждения, может проводить проверки фактов и обстоятельств, содержащихся в обращениях граждан и лиц без гражданства, либо осуществлять сбор сведений, необходимых для рассмотрения обращений граждан и лиц без гражданства.

13. РЕШЕНИЯ, ПРИНИМАЕМЫЕ ПО ИТОГАМ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ЛИЦ БЕЗ ГРАЖДАНСТВА

13.1. По итогам рассмотрения обращений граждан и лиц без гражданства учреждением принимается одно из следующих решений:

13.1.1. решение о полном или частичном удовлетворении обращения;

13.2.2. решение об отказе в удовлетворении обращения;

Обязательно должна содержаться ссылка на нормативный правовой акт, в соответствии с которым принято это решение.

13.2. Копия решения, принятого учреждением по итогам рассмотрения предложения, заявления или жалобы гражданина или лица без гражданства, направляется гражданам или лицам без гражданства, обратившимся с предложением, заявлением или жалобой, в течение пяти дней со дня принятия такого решения, но не позднее чем в день истечения срока рассмотрения этого предложения, заявления или жалобы.