

## 1. Область применения

Настоящим Порядком регулируются взаимоотношения получателям социальных услуг по осуществлению его действий (бездействия) специалиста.

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ГАУ КО  
«Юргинский психоневрологический интернат»



А.Н. Либец

01.06.2022

## 2. Права получателей социальных услуг

- 2.1. Получатели социальных услуг имеют право обратиться лично, а также посредством индивидуальных и коллективных обращений руководителю учреждения.
- 2.2. Получатели социальных услуг реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление потребностей лица на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

## 3. Основные термины, используемые в настоящем Порядке

- Обращение получателя социальных услуг (далее — обращение) — заявление руководителю учреждения или в вышестоящий орган государственной власти, в том числе посредством средств массовой информации, о нарушении или угрозе нарушения его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, действий в работе учреждения либо деятельности учреждения.
- Предложение — рекомендация получения социальных услуг по конкретному вопросу, перечень и условия 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, действий в работе учреждения либо деятельности учреждения.
- Жалоба — просьба получателя социальных услуг о восстановлении или защите его конституционных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц (ст. 4.4 1-59).

## ПОРЯДОК

### рассмотрения обращений получателей социальных услуг

## 4. Права получателей социальных услуг при рассмотрении обращения

- 4.1. Предоставить дополнительные документы и материалы либо обратиться с просьбой об их предоставлении, в том числе с электронной формой.
- 4.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не ограничивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержится сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
- 4.3. Получать письменный ответ по существу доведенных в обращении вопросов, за исключением

г. Юрга  
ГАУ КО «Юргинский психоневрологический интернат»

## **1. Общие положения**

Настоящим Порядком регулируются взаимоотношения между поставщиком и получателем социальных услуг по осуществлению его права на обжалование действий (бездействий) специалиста, оказывающего социальные услуги, 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 потребителями права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

## **3. Основные термины, используемые в настоящем Порядке**

- **Обращение получателя социальных услуг** (далее — обращение) — направленные руководителю учреждения или в вышестоящий орган письменные или устные предложение, заявление или жалоба (из ст.4.ФЗ-59).
- **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 (из ст.4.ФЗ-59).

## **4. Права получателя социальных услуг при рассмотрении обращения**

4.1 Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

4.2 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.

4.3 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.

4.4 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.

4.5 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 или к должностному лицу с критикой их деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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 или должностному лицу, 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, в которое направляет письменное обращение, 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.

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

6.3 Обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

## **7. Направление и регистрация письменного обращения**

7.1 Получатель социальных услуг направляет письменное обращение непосредственно в то учреждение или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

7.2 Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в учреждение.

7.3 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 п.10 настоящего Порядка.

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

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

7.6 Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

7.7 В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п.7.6, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается получателю социальных услуг с 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.

8.2 В случае необходимости рассматривающие обращение учреждение может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

## **9. Рассмотрение обращения**

9.1 Руководитель Учреждения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием получателя социальных услуг, направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у иных 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 социальных услуг;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п.10 настоящего Порядка;
- уведомляет получателя социальных услуг о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

9.2 Ответ на обращение подписывается руководителем государственного руководителем Учреждения либо уполномоченным на то лицом.

9.3 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.

## **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, 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 на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения 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 или иную 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 вправе вновь направить обращение руководителю Учреждения.

## **11. Сроки рассмотрения письменного обращения**

11.1 Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

11.2 В исключительных случаях, руководитель учреждения либо 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 получателей социальных услуг**

12.1 Личный прием получателей социальных услуг проводится руководителем 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 заносится в Журнал посещений. 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 посещений. 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 руководителя Учреждения или должностного лица, получателю социальных услуг дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

12.6 В ходе личного приема получателю 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 осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.