

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБЛАСТНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ
«КАНДАЛАКШСКИЙ ДОМ-ИНТЕРНАТ ДЛЯ ПРЕСТАРЕЛЫХ И ИНВАЛИДОВ»

г. Кандалакша

Мурманская область

ПРИКАЗ

02.06.2020

№ 124

**«Об утверждении Порядка приема
и рассмотрения обращений граждан
в ГОАУСОН «Кандалакшский ДИПИ»**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в целях совершенствования работы с обращениями граждан в ГОАУСОН «Кандалакшский ДИПИ»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок приема и рассмотрения обращений граждан в ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (Приложение №1).

2. Назначить ответственной за ведение Журнала регистрации обращений и личного приема граждан в ГОАУСОН «Кандалакшский ДИПИ» и Карточки личного приема граждан секретаря-машинистку **Харитонову Анастасию Геннадьевну**.

3. На период отсутствия **Харитоновой А.Г.** (отпуск, больничный лист, командировка и другое) ее функции возлагаются на делопроизводителя **Ворошилову Марию Павловну**.

4. Администратору баз данных **Юдину Ивану Николаевичу** разместить настоящий приказ на официальном сайте учреждения.

5. Делопроизводителю Ворошиловой М.П. ознакомить с настоящим приказом всех заинтересованных лиц.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

Орлова

Е.А. Орлова

Согласовано:
Юрисконсульт

Б.В. Садовская B.B. Садовская

В дело 01-05
Делопроизводитель

В.В. Садовская 02.06.2020

**Приложение № 1
УТВЕРЖДЕНО**
Приказом ГОАУСОН «Кандалакшский ДИПИ»
№ 124 от «02» июня 2020 г.

ПОРЯДОК

приема и рассмотрения обращений граждан
в ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений граждан в ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (далее – Порядок, Учреждение) разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и регулирует правоотношения, связанные с реализацией Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», постановления Правительства Мурманской области от 29.09.2015 № 420-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания» (в редакции от 18.09.2019 № 420-ПП «О внесении изменений в некоторые Постановления Правительства Мурманской области»).

1.2. Установленный Порядок распространяется на все обращения граждан, связанные с социальным обслуживанием получателей социальных услуг, за исключением обращений, не относящихся к компетенции Учреждения.

1.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

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

1.5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.6. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений возлагается на руководителей структурных подразделений Учреждения.

1.7. Основные термины, используемые в Порядке:

- обращение - изложенные в письменной, устной форме или в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба или ходатайство;
- предложение - рекомендация заявителя по совершенствованию деятельности Учреждения;
- заявление - просьба гражданина или иного лица 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;

- жалоба - просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- ходатайство - просьба заявителя о признании в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, определенного статуса, прав, свобод.

2. Прием обращений

Обращения граждан могут быть направлены в Учреждение следующими способами:

- в письменной форме на бумажном носителе (лично/Почтой России) по адресу: Мурманская область, г. Кандалакша, ул. Наймушина, д. 21;
- в форме электронного документа на электронный адрес Учреждения: info@kandadipi.ru;
- электронным сообщением через форму обратной связи на официальном сайте Учреждения kandadipi.ru:
- по факсу 8(81533)9-56-23;
- на личном приеме.

Прием обращений осуществляется уполномоченным должностным лицом Учреждения в соответствии с графиком работы Учреждения: понедельник – пятница с 08.00 до 15.42, обеденный перерыв с 12.00 до 12.30, выходные – суббота, воскресенье.

3. Требования к письменному обращению

3.1. Положения Порядка распространяются на обращения, содержащие сведения о нарушениях законодательства, охраняемых законом прав, свобод и интересов получателей социальных услуг, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телеграфу, факсимильной связи.

3.2. Поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в журнале регистрации обращений граждан в течение 3 (трех) дней с момента поступления обращения в Учреждение.

3.3. Письменное обращение гражданина, должностного и иного лица должно в обязательном порядке содержать либо наименование учреждения, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо его должность, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, направившего обращение, адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресовании обращения, изложение существа вопроса, личную подпись указанного гражданина и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.4. Обращение, поступившее в форме электронного документа, обязательно должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, направившего обращение, адрес электронной почты, если ответ (уведомление) должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ (уведомление) должен быть направлен в письменной форме.

3.5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4. Рассмотрение обращений

4.1. Обращения, поступившие в Учреждение, подлежат обязательному рассмотрению. По результатам предварительного рассмотрения должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии к разрешению;
- об оставлении без разрешения;
- о направлении в другие органы;
- о прекращении рассмотрения обращения;
- о приобщении к ранее поступившему обращению;
- о возврате заявителю.

4.2. Обращения, рассмотрение которых относится к компетенции нескольких подразделений, направляются в подразделения, указанные среди исполнителей с поручением о проверке доводов в полном объеме.

4.3. Обращения, подлежащие разрешению другими органами и организациями, в течение 7 дней со дня регистрации направляются по принадлежности с одновременным извещением об этом заявителей и разъяснением принятого решения. Сопроводительное письмо с переадресованием обращения подписывается руководителем Учреждения.

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

4.5. Обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, либо не представляется возможным понять существо вопроса, в течение 7 дней со дня регистрации возвращаются заявителям с предложением восполнить недостающие данные, а при необходимости - с разъяснением, куда им для этого следует обратиться. По обращениям, поступившим в форме электронного документа, на адрес электронной почты заявителя в течение 7 дней со дня регистрации направляется уведомление о невозможности разрешения обращения с предложением восполнить недостающие данные.

4.6. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью может быть оставлено без ответа по существу вопроса с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления, предоставленным ему законом правом на обращение.

4.7. Без разрешения может быть оставлено обращение, лишенное по содержанию логики и смысла, если имеется решение суда о признании заявителя недееспособным в связи с наличием у него психического расстройства.

4.8. 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 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 одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.9. 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, осуществляющего 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 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

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

4.11. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

4.13. При отказе в удовлетворении обращения ответ заявителю должен быть мотивирован. В нем дается оценка всем доводам обращения, а отказ должен быть обоснован.

4.14. 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.

4.15. Обращение считается рассмотренным, если в установленный срок дан письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов.

5. Сроки рассмотрения обращений

5.1. Письменные обращения граждан, должностных и иных лиц рассматривается в течение 30 дней со дня их регистрации в Учреждении. Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, руководитель Учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

6. Направление ответов на обращения

6.1. Ответ на обращение подписывается директором Учреждения либо уполномоченным на то лицо.

6.2. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в учреждение в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в учреждение в письменной форме. Ответ на устное обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

6.3. Поступившее в учреждение обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещено с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

6.4. При направлении заявителям ответов на обращения возвращаются в обязательном порядке приложенные к ним документы.

6.5. При поступлении обращения за подписью нескольких заявителей ответ о результатах проверки направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

7. Личный прием граждан

7.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится директором Учреждения либо уполномоченным на то лицом по адресу: Мурманская область, г. Кандалакша, ул. Наймушина, д. 23, ежедневно с 14.00 до 16.00 часов, кроме субботы и воскресения.

7.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

7.3. 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.

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

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

7.6. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

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

8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

8.1. Должностные лица Учреждения осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

9. Ответственность

9.1. Лица, виновные в нарушении настоящего Порядка несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.