

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

П Р И К А З

12.12.2024

№ 443

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

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в ГОАУСОН «Кандалакшский ДИПИ»

ПРИКАЗЫВАЮ:

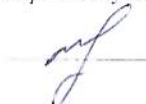
1. Утвердить Порядок приема и рассмотрения обращений граждан в ГОАУСОН «Кандалакшский ДИПИ» (Приложение № 1).
2. Назначить ответственной за ведение Журнала регистрации обращений и личного приема граждан в ГОАУСОН «Кандалакшский ДИПИ» и Карточки личного приема граждан секретаря руководителя Харитонову Анастасию Геннадьевну.
3. На период отсутствия Харитоновой А.Г. ее функции возлагаются на делопроизводителя Гонтарь Светлану Николаевну.
4. Считать утратившим силу с 12.12.2024 прежнюю редакцию Порядка приема и рассмотрения обращений граждан в ГОАУСОН «Кандалакшский ДИПИ», утвержденного приказом директора ГОАУСОН «Кандалакшский ДИПИ» от 02.06.2020 № 124.
5. Администратору баз данных Юдину Ивану Николаевичу разместить настоящий приказ на официальном сайте учреждения.
6. Делопроизводителю Гонтарь С.Н. ознакомить с настоящим приказом всех заинтересованных лиц.
7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



Е.А. Орлова

Виза  
Юрисконсульт



М.А. Губинцев

В дело 01-05  
Делопроизводитель



12.12.2024

**ПОРЯДОК**  
**приема и рассмотрения обращений граждан**  
**в ГООАУСОН «Кандалакшский ДИПИ»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений граждан в ГООАУСОН «Кандалакшский ДИПИ» (далее - Порядок, Учреждение) 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](mailto:info@kandadipi.ru);
- электронным сообщением через форму обратной связи на официальном сайте Учреждения [kandadipi.ru](http://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) рабочих 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. 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, 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.

4.4. Обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, либо не представляется возможным понять существо вопроса, в течение 7 рабочих 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.

4.5. 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.

4.6. 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.

4.7. 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.

4.8. 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.

4.9. 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.

4.10. 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.

## **6. Направление ответов на обращения**

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

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. При направлении заявителям ответов на обращения возвращаются в

обязательном порядке приложенные к ним документы.

6.4. 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. 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.