ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ПЕРМСКОГО КРАЯ
«ЧАЙКОВСКИЙ ДОМ-ИНТЕРНАТ ДЛЯ ПРЕСТАРЕЛЫХ И ИНВАЛИДОВ»
(ГБУ ПК Чайковский ДИПИ)

ПРИКАЗ

20.01.2020 № 14

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в ГБУ ПК Чайковский ДИПИ

В соответствии Федеральным законом от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях обеспечения эффективности деятельности ГБУ ПК Чайковский ДИПИ,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУ ПК Чайковский ДИПИ (Приложение).

2. Руководителям филиалов ГБУ ПК Чайковский ДИПИ:

2.1. руководствоваться Порядком рассмотрения обращений граждан в ГБУ ПК Чайковский ДИПИ (далее – Порядок);

2.2. обеспечить ознакомление с настоящим Порядком всех ответственных лиц;

2.3. обеспечить соблюдение требований, установленных настоящим Порядком;

2.4. производить внутреннюю проверку требований, установленных настоящим Порядком.

3. Признать утратившими силу Приказ КГАСУСОН Чайковский ДИПИ от 06.08.2018г. «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в КГАСУСОН Чайковский ДИПИ».

4. Секретарю директора Сухачёвой Е.Н. обеспечить:

4.1. ознакомление с настоящим приказом всех ответственных лиц;

4.2. направление копии настоящего приказа в филиалы ГБУ ПК Чайковский ДИПИ.

5. Возложить контроль за выполнением настоящего приказа на руководителей филиалов ГБУ ПК Чайковский ДИПИ.

Директор С.Л. Ильина

Приложение

УТВЕРЖДЕН
приказом
ГБУ ПК Чайковский ДИПИ
от 20.01.2020 № 14

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан в ГБУ ПК Чайковский ДИПИ

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУ ПК Чайковский ДИПИ (далее – Порядок) разработан в соответствии Федеральным законом от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан», Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЭ.

1.2. Настоящий Порядок определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан в ГБУ ПК Чайковский ДИПИ, филиалы ГБУ ПК Чайковский ДИПИ (далее – Учреждение).

1.3. Положения настоящего Порядка распространяются:

1.3.1. на все устные обращения;

1.3.2. обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа;

1.3.3. индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

1.4. Обращения граждан в Учреждение поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение - вид обращения гражданина (группы граждан), направленного на улучшение организации деятельности Учреждения, решение вопросов организации работы по предоставлению социальных услуг.

Заявление - вид обращения гражданина (группы граждан) по вопросам реализации принадлежащих ему (ей) или другим гражданам конституционных прав, свобод и законных интересов.

Жалоба - вид обращения гражданина (группы граждан) по поводу восстановления нарушенных его либо другого лица (лиц) прав, свобод и законных интересов.

1.5. Учреждение обеспечивает информационную доступность для обращения граждан:

1.5.1. о месте нахождения, режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты Учреждения;

1.5.2. о вышестоящих организациях, контрольно-надзорных органах и их контактов (информации о Министерстве социального развития Пермского края, Уполномоченном по правам человека, Роспотребнадзоре и тд.);

1.5.3. о директоре Учреждения, руководителях филиалов Учреждения;

1.5.4. о графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты, часах приема по личным вопросам.

1.6. Обращения граждан могут быть направлены в Учреждение:

1.6.1. почтой России: 617748, Пермский край, Чайковский район, пос. Марковский, д. 59

1.6.2. факсом: 8 (34241) 7-40-12, доб. 7

1.6.3. электронной почтой по адресу: chdipi@social.permkrai.ru

1.6.4. по телефону: 8 (34241) 7-40-12, доб. 7

1.6.5. Самостоятельная передача обращений осуществляется по адресу:

1.6.5.1. В Учреждение: 617748, Пермский край, Чайковский район, пос. Марковский, д. 59.

1.6.5.2. В филиалы Учреждения:

- Центральный филиал: 617766, г. Чайковский, ул. Декабристов, д. 5а;
- Марковский ГПЦ: 617748, Пермский край, Чайковский район, пос. Марковский, д. 59.
- Еловский ПНИ: 618170, Пермский край, Еловский район, п. Фаор, ул. Восточная, д. 18.
- Мичуринское ПНО Еловского ПНИ: 618183, Пермский край, Еловский район, д. Мичура, ул. Советская, д. 28.
- Ананьинский ДИПИ: 617812 Пермский край, Чернушинский район, с. Ананьино, ул. Полевая, д. 2

1.1. Все поступающие обращения граждан в Учреждение подлежат обязательному рассмотрению.

1.2. Отказ в приёме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию Учреждения, недопустим.

1.3. С целью ознакомления получателей социальных услуг с настоящим Порядком Учреждение размещает его на информационном стенде в Учреждении и на сайте Учреждения.

II. Права граждан при рассмотрении обращения

2.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

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

2.1.2. 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 тайну;

2.1.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в

государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

2.1.4. 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;

2.1.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

III. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

3.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности Учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

3.3. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

IV. Требования к обращению

4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование Учреждения, 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.

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

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

4.4. Устные обращения гражданина оформляются специалистом по социальной работе или другим должностным лицом в форме Акта устного обращения (приложение 1).

V. Направление и регистрация письменного обращения

5.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в Журнале регистрации письменных обращений граждан в течение трех дней с момента поступления в Учреждение или должностному лицу.

5.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения или должностного лица, 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 обращений, не поддающихся прочтению.

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

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

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

5.6. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 5.5. 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.

VI. Рассмотрение обращений

6.1. При рассмотрении обращения Учреждение:

6.1.1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение;

6.1.2. запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у иных должностных лиц;

6.1.3. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

6.1.4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п.7 настоящего Порядка;

6.1.5. уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган в соответствии с их компетенцией.

6.2. Должностное лицо обязано 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.

6.3. Ответ на обращение подписывается руководством Учреждения.

6.4. 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.

VII. Порядок рассмотрения отдельных обращений

7.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество 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.

7.2. 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 гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

7.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.4. 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, директор Учреждения, 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 Учреждение или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

7.5. 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.

VIII. Сроки рассмотрения письменного обращения

8.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

8.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие органы и иным должностным лицам, необходимого для рассмотрения обращения, директор Учреждения, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

IX. Организация личного приема граждан

9.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится директором, его заместителем и руководителями филиалов Учреждения. Прием граждан ведется в соответствии с циклограммой работы Учреждения и филиалов Учреждения, в которой указаны установленные для приема дни и часы. Информация о днях и часах приема граждан размещается на официальном сайте Учреждения и стендах филиалов Учреждения (приложение 2).

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

9.3. 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.

9.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном разделом 7 настоящего Положения.

9.5. 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.

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

X. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

10.1. Учреждение осуществляет контроль за соблюдением настоящего Порядка, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Приложение 1
к Порядку рассмотрения обращений
граждан в ГБУ ПК Чайковский ДИПИ

АКТ

«_____» _____ _____ года

Мы, нижеподписавшиеся:

_____
(Должность, Ф.И.О.)

_____
(Должность, Ф.И.О.)

_____
(Должность, Ф.И.О.)

Подтверждаем, что _____
(Ф.И.О. получателя социальных услуг)

Выразил желание обратиться в устной форме _____
(Наименование филиала Учреждения, должностного лица)

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

_____ (ФИО, подпись)
_____ (ФИО, подпись)
_____ (ФИО, подпись)

Приложение 2
к Порядку рассмотрения обращений
граждан в ГБУ ПК Чайковский ДИПИ

ПРИЕМ ПО ЛИЧНЫМ ВОПРОСАМ

№	Должность	День и часы приема	Место приема
1	Директор	**Среда** **1, 2, 3 неделя месяца** (Еловский ПНИ, Ананьинский ДИПИ, Центральный филиал) **Четверг** **4 неделя месяца** (Марковский ГПЦ) с 13.00 до 15.00	Филиалы учреждения 617748, Пермский край, Чайковский район, пос. Марковский, д. 59
2	Заместитель директора по общим вопросам	**Среда** **1, 2, 3 неделя месяца** (Еловский ПНИ, Ананьинский ДИПИ, Центральный филиал) **Четверг** **4 неделя месяца** (Марковский ГПЦ) с 13.00 до 15.00	Филиалы учреждения 617748, Пермский край, Чайковский район, пос. Марковский, д. 59
3	Руководитель Марковского ГПЦ	**Вторник** с 11.00 до 12.00	617748, Пермский край, Чайковский район, пос. Марковский, д. 59
4	Руководитель Центрального филиала	**Среда** с 10.00 до 16.00	617766, Пермский край, г. Чайковский, ул. Декабристов, д. 5а
5	Руководитель Еловского ПНИ	**Среда** с 11.00 до 12.00 (Еловский ПНИ) **Среда** с 14.00 до 15.00 (Мичуринское ПНО)	618170, Пермский край, Еловский район, п. Фаор, ул. Восточная, д. 18 618183, Пермский край, Еловский район, д. Мичура, ул. Советская, д. 28
7	Руководитель Ананьинского ДИПИ	**Среда** с 13.00 до 15.00	617812 Пермский край, Чернушинский район, с. Ананьино, ул. Полевая, д. 2