

УТВЕРЖДЕН
Приказом директора ГБУСО КО
«Реабилитационный центр «Жемчужина»
от «30» марта 2018 г. № 53

Порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУСО КО «Реабилитационный центр «Жемчужина»

1. Обращения граждан могут поступать в ГБУСО КО «Реабилитационный центр «Жемчужина» (далее – Учреждение) в устной форме, письменной форме (в том числе в виде записей в книге жалоб и предложений) или в электронном виде по электронной почте.

2. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации социального обслуживания к директору Учреждения, его заместителю или заведующим отделениями лично или через своего законного представителя.

3. В целях реализации прав граждан на обращение в Учреждении обеспечивается:

- информирование граждан об их праве на обращение;
- регистрация и учет поступивших обращений;
- рассмотрение поступивших обращений;
- принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;
- подготовка и направление ответов заявителям;
- проведение анализа поступивших обращений и разработка мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.

4. Информирование граждан об их праве на обращение обеспечивается путем размещения в доступном для граждан месте оформленной в печатном виде информации:

- о фамилии, имени, отчестве, должности, номере кабинета, графике работы, телефоне должностных лиц Учреждения, к которым могут обратиться граждане в случае возникновения претензий при оказании социальных услуг;
- об адресах электронной почты и интернет-сайта Учреждения;
- о графике личного приема граждан директором Учреждения;

- об адресах и телефонах контролирующих органов и организаций.

5. Все поступившие в письменной форме или по электронной почте обращения граждан (заявителей), подлежат обязательной регистрации в день их поступления в учреждение.

В дело по рассмотрению обращения гражданина входят: обращение гражданина, письменное поручение или приказ директора Учреждения по рассмотрению обращения, материалы по рассмотрению обращения, копия ответа заявителю.

Срок хранения дел по обращениям граждан в учреждении составляет 5 лет с даты регистрации обращения.

6. Учет обращений, поступивших в письменной форме или по электронной почте, ведется в Учреждении в «Журнале регистрации обращений граждан».

Учету подлежат все обращения, поступающие в Учреждение в письменной форме или по электронной почте.

В журнале регистрации обращений граждан в хронологическом порядке фиксируются:

- порядковый номер;
- дата поступления обращения;
- форма обращения;
- фамилия, имя, отчество, заявителя;
- адрес места жительства заявителя;
- наименование организации, направившей обращения;
- краткое содержание (повод) обращения;
- дата и номер регистрации ответа на обращение, исполнитель;
- результат рассмотрения обращения.

7. Все поступившие в Учреждение обращения граждан подлежат рассмотрению, за исключением анонимных обращений (обращений, не содержащих фамилии и адреса заявителя).

Решение о направлении обращения на рассмотрение к конкретному работнику учреждения принимает директор Учреждения в форме письменного поручения или приказа в срок, не превышающий трех дней с даты регистрации обращения.

Жалобы граждан не должны направляться на рассмотрение работнику Учреждения, действие (или бездействие) которого в них обжалуется.

8. Работник Учреждения, получивший поручение директора о рассмотрении обращения, обязан обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

9. Работник Учреждения, получивший поручение о рассмотрении обращения, вправе приглашать заявителя для личной беседы, запрашивать дополнительную информацию у заявителя и письменные объяснения у

работников Учреждения, принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения.

Работник Учреждения, получивший поручение директора Учреждения о рассмотрении обращения, несет ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.

10. При рассмотрении обращений граждан должны соблюдаться права третьих лиц, установленные законодательством Российской Федерации.

В случае, если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц (являющихся дееспособными гражданами), выяснилось, что они в письменной форме возражают против его рассмотрения, директор Учреждения принимает решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

11. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, в течении семи дней с даты их регистрации направляются с сопроводительным письмом в соответствующий орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

12. В случае, если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям было рассмотрено Учреждением ранее, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, директор Учреждения вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

13. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.

Ответы на обращения граждан оформляются на бланке исходящего письма Учреждения и подписываются директором.

В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указывается меры, принятые к виновным работникам.

14. В случае, если обращение поступило в Учреждение в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении.

В случае, если обращение поступило в учреждение по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении.

15. По результатам рассмотрения жалоб, в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств, к виновным работникам принимаются меры, в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.

16. В Учреждении не реже одного раза в квартал проводится анализ поступивших обращений.

17. Устные обращения рассматриваются директором Учреждения, к которому обратился гражданин в ходе личного приема.

18. Директор Центра проводит личный прием граждан с периодичностью, не реже 2 раз в неделю.

Место, дни и часы личного приема граждан устанавливаются директором Учреждения.