

УТВЕРЖДЕН  
приказом директора  
ГБССУ СО ГПВИ  
«Суровикинский ПНИ»  
от 02.02. 2021 г. N 21-о

## ПОРЯДОК

рассмотрения обращений получателей социальных услуг  
государственного бюджетного стационарного учреждения  
социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов  
«Суровикинский психоневрологический интернат»

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений получателей социальных услуг государственного бюджетного стационарного учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Суровикинский психоневрологический интернат» (далее также - ГБССУ СО ГПВИ «Суровикинский ПНИ», Учреждение) (далее именуется - Порядок), регламентирует алгоритм работы Учреждения с обращениями получателей социальных услуг, которым предоставляются социальные услуги в стационарной и полустационарной форме государственным бюджетным стационарным учреждением социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Суровикинский психоневрологический интернат» или оказание данных социальных услуг временно приостановлено (далее именуется - обращения).

2. Используемые в настоящем Порядке понятия и термины употребляются в значениях, используемых в Федеральном законе от 02 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее именуется - Федеральный закон).

Организация работы с обращениями получателей социальных услуг, поступившими в государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Суровикинский психоневрологический интернат» в письменной форме или в форме электронного документа, осуществляется в соответствии с Федеральным законом и правовыми актами Учреждения, регулирующими осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

3. Работники структурного подразделения Учреждения «Делопроизводство», либо в случае их отсутствия вследствие временной нетрудоспособности или нахождения в отпуске – лицо или лица, назначенные руководителем Учреждения исполнять их обязанности (далее именуется – структурное подразделение «Делопроизводство») осуществляют:

регистрацию обращений получателей социальных услуг, поступивших в Учреждение, и контроль за их рассмотрением;

организацию отправки ответов на обращения.

4. Регистрацию поступивших в Учреждение обращений, в том числе в форме электронного документа, осуществляют работники структурного подразделения «Делопроизводство» в течение трех дней со дня поступления обращения в Учреждение, включая день поступления.

5. Обращения, содержащие просьбу о личном приеме директором Учреждения, заместителем директора по общим вопросам, заместителем директора по медицинской работе, главным бухгалтером, иными работниками Учреждения рассматриваются с учетом Порядка организации личного приема граждан, утвержденного приказом Учреждения.

6. Структурное подразделение «Делопроизводство» не позднее дня, следующего за днем регистрации обращения получателя социальных услуг, передает обращения директору Учреждения или лицу временно исполняющему его обязанности (далее именуется – руководителю Учреждения), для оформления резолюций о рассмотрении обращений.

7. Решение вопроса об определении ответственного исполнителя, на рассмотрение которого передается обращение, осуществляется руководителем Учреждения.

8. После оформления резолюции структурное подразделение «Делопроизводство» передает обращение получателя социальных услуг на рассмотрение ответственным исполнителям в структурные подразделения Учреждения.

9. Ответственные исполнители не позднее следующего рабочего дня со дня поступления к ним обращения вправе инициировать рассмотрение вопроса о передаче обращения на рассмотрение другому ответственному исполнителю, а также об определении нескольких исполнителей (далее именуется - соисполнители).

Решение вопроса о передаче обращения на рассмотрение другому ответственному лицу, об определении соисполнителей относится к компетенции должностного лица, давшего указание об исполнении обращения (наложившего резолюцию), и может быть принято в течение одного рабочего дня со дня инициирования рассмотрения этого вопроса.

10. Работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в резолюции пометкой "Ответственный". Указанное лицо анализирует, обобщает материалы, представленные другими исполнителями в порядке соисполнения, готовит и направляет ответ получателю социальных услуг.

При отсутствии в резолюции должностного лица, выдавшего поручение, пометки "Ответственный" ответ получателю социальных услуг направляет исполнитель, указанный в списке исполнителей первым.

11. Ответственный исполнитель организует и координирует выполнение поручения соисполнителями и несет ответственность за его исполнение, в том числе за своевременность, полноту, достоверность и качество исполнения.

Соисполнители не позднее истечения первой половины срока

рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для анализа, обобщения и подготовки ответа получателю социальных услуг.

Соисполнитель отвечает за своевременность, полноту, достоверность и качество информации, представляемой им ответственному исполнителю.

12. Ответственный исполнитель организует рассмотрение обращения и подготовку ответа на него в сроки:

- указанные в поручении;

- в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, относящегося к компетенции Учреждения. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59 от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководитель Учреждения либо уполномоченное им на это лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения получателя социальных услуг, направившего обращение.

13. Обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) работников Учреждения рассматриваются в пределах полномочий Учреждения.

14. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет Отделение делопроизводства, о нарушении данных сроков незамедлительно сообщает руководителю Учреждения.

15. Документы по обращениям формируются в дела, отдельно от других документов, и хранятся у ответственных исполнителей 5 лет.

16. Получатель социальных услуг в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо 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. В случае необходимости в подтверждение своих доводов получатель социальных услуг может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии. Обращение, поступившее в форме электронного документа, по адресу электронной почты, указанному в обращении подлежит рассмотрению и ответ направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении. В обращении получатель социальных услуг в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Получатель социальных услуг вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

17. 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 получателя социальных услуг, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

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

19. В целях рассмотрения обращения, Учреждение запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), которые обязаны 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.

20. Ответ на обращение подписывается руководителем Учреждения.

21. Порядок рассмотрения отдельных сообщений:

а) в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия получателя социальных услуг, направившего обращение, 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.

б) 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.

в) в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается получателю социальных услуг, направившему обращение.

г) в случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их

компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается получателю социальных услуг, направившему обращение.

д) 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 вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с получателем социальных услуг по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Учреждение одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется получатель социальных услуг, направивший обращение.

е) 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, получателю социальных услуг, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

ж) 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 в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

22. При рассмотрении обращения Учреждением получатель социальных услуг имеет право:

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

б) 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;

в) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Федерального закона, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 настоящего Федерального закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

г) 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;

д) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

23. Запрещается преследование получателя социальных услуг в связи с его обращением с критикой деятельности Учреждения, его должностных лиц и работников либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни получателя социальных услуг, без согласия его и (или) его законного представителя. 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.

23. Вопросы, не урегулированные настоящим Порядком, решаются в порядке, предусмотренном законодательством.