

**МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ ПЕРМСКОГО КРАЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ПЕРМСКОГО КРАЯ
"ВЕРХНЕ-КУРЬИНСКИЙ ГЕРОНТОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР"**

ПРИКАЗ

«17» сентября 2021 г.

№ 33/1-01-4-87

**Об утверждении Порядка
рассмотрения обращений граждан
в ГБУ ПК «Верхне-Курьинский
геронтологический центр»**

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 «Верхне-Курьинский геронтологический центр»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУ ПК «Верхне-Курьинский геронтологический центр».
2. Руководителям филиалов ГБУ ПК «Верхне-Курьинский геронтологический центр» руководствоваться настоящим Порядком рассмотрения обращений граждан.
3. Секретарю директора Осиповой Д.Б. обеспечить ознакомление с настоящим приказом всех ответственных лиц.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

А.А.Богомягков

Приложение

УТВЕРЖДЕН

приказом

ГБУ ПК «Верхне-Курийнский
геронтологический центр»
от 17.09.2021 №33/1-01-4-87

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан в ГБУ ПК «Верхне-Курийнский
геронтологический центр»

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУ ПК «Верхне-Курийнский геронтологический центр» (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-ФЗ.

1.2. Настоящий Порядок определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан в ГБУ ПК «Верхне-Курийнский геронтологический центр», филиалах ГБУ ПК «Верхне-Курийнский геронтологический центр» ГБУ ПК «Верхне-Курийнский геронтологический центр» (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 контактах;

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 и самостоятельно на юридические адреса учреждения и его филиалов, указанные в уставе учреждения;

1.6.2. электронной почтой по адресу: vkgc@social.permkrai.ru;

1.6.3. по телефону: 8 (342) 233-50-15;

1.6.4. пользователи официального сайта учреждения могут направить обращение с использованием электронной формы обращения, представленной на сайте - vkgc.ru.

1.7. Все поступающие обращения граждан в Учреждение подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приёме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию Учреждения, недопустим.

1.8. 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 соответствующее 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.

Х. 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 «Верхне-Курьинский
геронтологический центр»

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 «Верхне-Курынский
геронтологический центр»

ПРИЕМ ПО ЛИЧНЫМ ВОПРОСАМ

№	Должность	День и часы приема	Место приема
1	Директор	Среда 1, 2, 3 неделя месяца (филиалы «Гайвинский», «Култаевский», «Светлогорский») Четверг 4 неделя месяца (Филиал «Верхне-Курынский») с 13.00 до 15.00	Филиалы учреждения 614018, Пермский край, г.Пермь, Верхняя Курья, ул.13-я линия, д.12
2	Руководитель филиала «Верхне-Курынский»	Вторник с 11.00 до 12.00	614018, Пермский край, г.Пермь, Верхняя Курья, ул.13-я линия, д.12
3	Руководитель филиала «Гайвинский»	Вторник с 11.00 до 12.00	614030, г. Пермь, ул. Лобвинская, 42
4	Руководитель филиала «Светлогорский»	Вторник с 11.00 до 12.00	614023, Пермский край, г. Пермь, ул. Светлогорская, д.3
5	Руководитель филиала «Култаевский»	Вторник с 11.00 до 12.00	614520, Пермский район, с. Култаево, ул. Космонавтов, 16