

Приложение №1

к приказу КГАУ СЗ «Елизовский
психоневрологический интернат для
детей и молодых инвалидов «Ягодка»
от 10 апреля 2023г. № 418

ПОРЯДОК РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ И ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН в Краевом государственном автономном учреждении социальной защиты «Елизовский психоневрологический интернат для детей и молодых инвалидов «Ягодка»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок регламентирует организацию работы с жалобами и обращениями граждан в Краевом государственном автономном учреждении социальной защиты «Елизовский психоневрологический интернат для детей и молодых инвалидов «Ягодка» (далее – Учреждение).

1.2. Работа с жалобами и обращениями граждан основывается на принципе информационной открытости Учреждения как поставщика социальных услуг с учетом обеспечения конфиденциальности информации о получателях социальных услуг.

1.3. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан, в том числе получателей социальных услуг и их законных представителей (далее - заявители).

1.4. Правовую основу работы с обращениями граждан в Учреждении составляют Конституция Российской Федерации, Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», другие федеральные законы и иные нормативно-правовые акты Российской Федерации, Устав, локальные нормативные акты Учреждения, а также настоящий Порядок.

1.5. В вопросах, не урегулированных настоящим Порядком, при рассмотрении жалоб и обращений Учреждение руководствуется действующим законодательством Российской Федерации.

2. Порядок и сроки подачи и рассмотрения жалоб и обращений

2.1. Все поступившие жалобы и обращения подлежат обязательной регистрации в журнале учета обращений граждан в течение 3 дней с момента их поступления.

2.2. В журнале учета обращений граждан отмечаются дата поступления обращения, тема обращения, лицо, уполномоченное директором рассмотреть обращение и подготовить ответ (далее – уполномоченное лицо), отметка о рассмотрении.

2.3. По решению директора Учреждения рассмотрение обращения может осуществляться комиссией в составе не менее 5 человек.

2.4. Заявитель в своем обращении в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество, контактные телефоны, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (либо электронный адрес), излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату, а также в случае необходимости прилагает соответствующие документы и материалы.

2.5. Все поступившие обращения рассматриваются в течение 30 дней с момента их поступления.

2.6. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращения могут быть продлены директором Учреждения не более чем на тридцать дней с обязательным уведомлением об этом заявителя.

3. Основания для отказа в рассмотрении жалобы и обращения

3.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.2. При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Учреждения, а также членов его семьи, Учреждение вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.4. В случае, если ответ на обращение повлечет разглашение конфиденциальной информации о получателях социальных услуг Учреждения, ответ на обращение не дается.

4. Результаты рассмотрения жалоб и обращений граждан

4.1. Результатами рассмотрения обращения являются ответ на обращение по существу либо отказ в рассмотрении обращения с изложением причин отказа.