

УТВЕРЖДЕН
приказом Директора ОГБУ
«Управление социальной защиты и
социального обслуживания населения по
Жигаловскому муниципальному округу»
№ 8-ОД от «05» марта 2025 г.

ПОРЯДОК рассмотрения обращений потребителей социальных услуг

рп. Жигалово
2025 год

1. Общие положения

Настоящим Порядком регулируются взаимоотношения между поставщиком и потребителем (или его законным представителем) социальных услуг по осуществлению его права на обжалование действий (бездействий) специалиста, оказывающего социальные услуги, и получение официального ответа от руководства учреждения.

2. Право граждан на обращение

2.1. Потребители социальных услуг имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения руководителю учреждения.

2.2. Потребители реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление потребителями права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

3. Основные термины, используемые в настоящем Порядке

В настоящем Порядке используются следующие термины:

- **обращение потребителя** (далее - обращение) - направленные руководителю учреждения или в вышестоящий орган письменные или устные предложение, заявление или жалоба.
- **предложение** - рекомендация потребителя услуг по совершенствованию порядка, перечня и условий предоставления социальных услуг;
- **заявление** - просьба потребителя услуг о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе учреждения либо критика деятельности учреждения;
- **жалоба** - просьба потребителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

4. Права потребителя услуг при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения руководителем учреждения потребитель имеет право:

- 1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- 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 тайну;
- 3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п.10 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в другие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 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;
- 5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

5. Гарантии безопасности потребителя в связи с его обращением

5.1. Запрещается преследование потребителя в связи с его обращением к руководителю учреждения.

5.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни потребителя, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в иной орган, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6. Требования к письменному обращению

6.1. Потребитель 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, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

6.3. Обращение по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

7. Регистрация письменного обращения

7.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в учреждение.

7.2. 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 клиента, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в п.10 настоящего Положения.

7.3. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

7.4. Учреждение при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган может в случае необходимости запрашивать у него документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

7.5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

7.6. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п.7.5, невозможно направление жалобы на рассмотрение в органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается потребителю с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

8. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

8.1. Обращение, поступившее в учреждение, подлежит обязательному рассмотрению.

8.2. В случае необходимости учреждения может обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место.

9. Рассмотрение обращения

9.1. Руководитель учреждения:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием потребителя, направившего обращение;

2) запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителя;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п.10 настоящего Порядка;

5) уведомляет потребителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

9.2. Ответ на обращение подписывается руководителем учреждения либо уполномоченным на то лицом.

9.3. Ответ на обращение, поступившее руководителю учреждения по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

10. Порядок рассмотрения отдельных обращений

10.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия потребителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

10.2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, учреждение вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов или сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

10.3. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению руководителю учреждения, о чем сообщается потребителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

10.4. В случае если в письменном обращении потребителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель учреждения либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с потребителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется потребитель, направивший обращение.

10.5. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную тайну, потребителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

10.6. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, потребитель вправе вновь направить обращение руководителю учреждения.

11. Сроки рассмотрения письменного обращения

11.1. Письменное обращение, поступившее руководителю учреждения в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 10 дней со дня регистрации письменного обращения.

11.2. В исключительных случаях руководитель учреждения или уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения клиента, направившего обращение.

12. Личный прием граждан

12.1. Личный прием граждан проводится руководителем учреждения и/или уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения потребителей (размещаются на информационных стендах учреждения, находящихся в доступных для потребителей местах).

12.2. При личном приеме потребитель *предъявляет документ, удостоверяющий его личность.*

12.3. Содержание устного обращения потребителя заносится в Журнал обращений граждан. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия потребителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

12.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

12.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, потребителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

13. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

Руководитель учреждения в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения порядка и условий обслуживания потребителей.

