



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ГКУСОН АО КЦСОН

Икрятинский р-н

К.В. Саватеева

приказ № 126 от 30.08.2023 г.

**Положение о работе с жалобами, обращениями граждан
по вопросам качества оказания социальных услуг
в государственном казенном учреждении социального
обслуживания населения Астраханской области
«Комплексный центр социального обслуживания населения, Икрятинский
район, Астраханская область»**

1. Общие положения

1.1. Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами Российской Федерации Федерального закона от 28.12.2013 N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», от 02.05.06 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации, регулирующими данные правоотношения. Положением порядок рассмотрения обращений распространяется на жалобы и обращения граждан по вопросам качества оказания социальных услуг. Устанавливает единые правила организации приема, разрешения обращений граждан, контроля исполнения, организации приема граждан в ГКУСОН АО КЦСОН Икрятинский р-н.

Термины, используемые в настоящем Положении:

1.2. Обращение гражданина (далее – «Обращение») – направленные письменные предложения, заявления или жалоба, а также устное обращение гражданина;

1.3. Предложение – рекомендации гражданина по организации и совершенствованию оказания социальных услуг развитию и улучшению деятельности учреждения.

1.4. Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав в части получения социальной помощи или сообщение о недостатках в работе ГКУСОН АО КЦСОН Икрятинский р-н и должностных лиц, либо их критика.

1.5. Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав и интересов или законных интересов других лиц;

1.6. Консультация – устные или письменные разъяснения должностных лиц ГКУСОН АО КЦСОН Икрятинский р-н, основанные на нормативных правовых актах, по поводу обращения гражданина;

1.7. Граждане (их законные представители) имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц, специалистов учреждения в досудебном и судебном порядке.

Граждане (их законные представители) имеют право обратиться в учреждение с жалобой лично или направить письменное обращение, направить предложение, отзыв по вопросам объема, качества оказания социальных услуг можно следующими способами:

- в форме электронного документа на электронную почту gouson@yandex.ru либо на сайте учреждения <https://ikrkson.ru> во вкладке «написать о проблеме» или во вкладке «контакты», а также в социальной сети «ВКонтакте» по адресу: <https://vk.com/public212756168> - «Высказать мнение», «Сообщить о проблеме»;

- в письменной форме в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее — Федеральный закон).

Подать обращение можно следующими способами:

- привезти письмо лично по адресу: Астраханская область, Икрянинский район, с. Икряное, ул. 1 Мая, 57 (прием документов ежедневно с 08.30 до 12.00, с 13.00 до 16.42 часов, кроме субботы и воскресенья, каб. № 5);
- опустить в ящик «приема жалоб, обращений, предложений», находящийся в тамбуре здания учреждения по адресу: Астраханская область, Икрянинский район, с. Икряное, ул. 1 Мая, 57;
- отправить по почте: 416340 Астраханская область, Икрянинский район, с. Икряное, ул. 1 Мая, 57;
- обратиться по телефонной линии: тел./факс +8 (85144) 3-10-99.

2. Порядок работы с обращениями граждан

2.1. Прием и регистрация обращений

2.1.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется делопроизводителем:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту не вскрытыми, ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;
- при приеме письменного обращения непосредственно от заявителя по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у заявителя) отметку о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение;
- при приеме обращения в форме электронного документа распечатывает его на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений, согласно Федеральному закону от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат. Должностное лицо, принявшее обращение, проверяет правильность адресования и передает его на регистрацию.

2.1.2. Все поступающие в учреждение обращения граждан подлежат обязательной регистрации в журнале входящей корреспонденции от организаций и граждан в день поступления.

2.1.3. Уполномоченное лицо при регистрации проверяет установленные реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

Если в обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или его почтовый адрес, ответ на обращение не дается.

2.1.4. На зарегистрированном обращении или сопроводительном письме к обращению (при наличии), на лицевой стороне первого листа в свободном от текста поле проставляется отметка учреждения с указанием даты регистрации обращения и регистрационного номера обращения.

2.2. Направление обращения на рассмотрение

2.2.1. Поступившее в учреждение обращение передается для первичного рассмотрения директору учреждения. Обращения, рассмотренные директором, передаются делопроизводителю для последующего направления обращения исполнителю.

2.2.2. Зарегистрированное обращение в соответствии с резолюцией директора передается на рассмотрение должностному лицу учреждения, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов (далее - ответственный исполнитель) для рассмотрения и ответа заявителю.

В случаях, когда обращение заявителя направляется для рассмотрения двум или несколькими работникам - соисполнителям, ответственным исполнителем является лицо, указанное в резолюции первым. Ему направляется подлинник обращения и

предоставляется право сбора соответствующей информации от соисполнителей, координации их работы для направления ответа заявителю. Остальным соисполнителям по обращению делопроизводителем направляются копии обращения.

2.3. Порядок рассмотрения обращения и принятия по нему решения

2.3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, 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 гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу учреждения в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.3.2. Срок рассмотрения обращений граждан - не более 30 дней со дня регистрации. Директор учреждения вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.3.3. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, директор вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.3.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.3.5. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или его почтовый адрес ответ на обращение не дается.

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 такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

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 гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.3.6. 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, Руководитель 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. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.3.7. По каждому обращению, поступившему на исполнение в учреждение, в течение трех дней должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения, должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии к рассмотрению обращения по вопросам, входящим в компетенцию учреждения;
- о направлении по принадлежности в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, если затронутые вопросы не относятся к ведению учреждения, с извещением об этом автора обращения;
- об оставлении обращения без ответа при наличии оснований, установленных пунктом 2.3.5 настоящего Положения, с извещением об этом автора обращения.

2.3.8. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подготавливает проект ответа заявителю, визирует проект и согласовывает его в установленном порядке.

2.3.9. Обращения считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

2.3.10. Ответы на обращения должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации и Ростовской области с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов.

2.3.11. Ответ на обращение оформляется на бланке учреждения, подписывается директором.

2.3.12. Результаты рассмотрения обращения сообщаются заявителю, а в необходимых случаях - в контролирующий орган.

2.3.13. В случае направления письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу ответственный исполнитель вправе, в случае необходимости, запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

2.4. Направление ответа на обращение

2.4.1. Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера.

2.4.2. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее 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.

Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя одного из лиц, указанных в обращении (если в обращении не оговорено конкретное лицо, уполномоченное получить ответ на обращение).

2.4.3. Подлинные документы, прилагаемые к обращению заявителем, если нет иного поручения контролирующего органа, возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены наименования прилагаемых к обращению документов и указано общее количество листов приложения.

3. Организация личного приема граждан

3.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции учреждения, проводится в целях поддержания непосредственных контактов учреждения с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан. При проведении личного приема граждан, являющихся инвалидами, осуществляется оказание помощи таким лицам с учетом требований Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

Информация о личном приеме граждан размещается на официальном сайте учреждения, а также на информационном стенде в учреждении.

3.2. Личный прием граждан директором учреждения осуществляется без предварительной записи в установленный день:

- понедельник с 14-00 до 17-00 часов

- пятница с 10-00 до 12-00 часов

Заместителем директора:

- вторник с 14.00 до 17.00 часов

- Четверг с 10-00 до 12-00 часов

3.3. В случае необходимости директор дает поручения должностным лицам соответствующих структурных подразделений учреждения о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема.

3.4. Граждане, имеющие право на первоочередной личный прием:

- Инвалиды и участники Великой Отечественной войны

- Ветераны Великой Отечественной войны (труженики тыла)

- Инвалиды и ветераны боевых действий,

- Лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»

- Члены семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников ВОВ и ветеранов боевых действий

- Инвалиды I группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов, инвалиды II группы

- Граждане, подвергшиеся воздействию радиации в следствии катастрофы на Чернобыльском АЭС

- Почетные доноры России

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры орденов Славы, Герои Социалистического труда, полные кавалеры орденов Трудовой Славы

- Беременные женщины,

- Родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет

- Ветераны военной службы

- Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения.

3.5. Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, на личный прием не допускаются. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен.

3.6. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения гражданина заносится в журнал 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Положением порядке.

Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

В случаях если на личном приеме возникают вопросы, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном настоящим Положением порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение и разрешение по существу.

4. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

4.2. Контроль осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения их прав, свобод и законных интересов, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

Контроль за исполнением обращений включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям заявителей;
- снятие обращений с контроля.

Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

4.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется руководством структурного подразделения учреждения, определенного в качестве ответственного исполнителя.

Делопроизводитель осуществляет контроль за сроками рассмотрения обращений в учреждении.

4.4. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни заявителя влекут привлечение виновных должностных лиц учреждения к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

Прошито, пронумеровано и скреплено

печатью: 4 (четыре) листов

Должность: Директора ТКУСОН АО КЦСОН
Икрянинский р-н

Подпись К.В.Саватеева /

м.п.



**ГРАФИК ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
ДОЛЖНОСТНЫМИ ЛИЦАМИ
ГБУСОН АО КЦСОН ИКРЯНИНСКИЙ Р-Н**

Должность	Время приема	Адрес
директор	понедельник 14.00-17.00 час; пятница 10.00 -.12.00;	с. Икряное ул. 1 Мая,57 тел. 3-10-99
заместитель директора	вторник 14.00 -17.00 ; четверг 10.00 -12.00;	с. Икряное ул. 1 Мая,57 тел. 3-10-99
заведующие отделениями социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов	среда 10.00 - 12.00 час. 13.00 -16.00 час	с. Икряное ул. 1 Мая,57 тел.3-10-98
заведующий отделением по работе с семьей и детьми	среда 10.00 - 12.00 час. 13.00 -16.00 час	с. Икряное ул. 1 Мая,57 тел. 3-10-99
заведующий отделением куультурно-досуговой деятельности	Понедельник, среда 10.00 - 12.00 час. 13.00 -16.00 час	с. Икряное ул. 1 Мая,57 тел. 3-10-99

ГКУСОН АО КЦСОН Икрянинский р-н

№ учетной карточки

УЧЁТНАЯ КАРТОЧКА
личного приема гражданина

1. Фамилия, имя, отчество	
2. Место работы, должность	
3. Домашний адрес, телефон	
4. Социальное положение	
5. Повторность обращения: да/нет	

Дата и время приема	Прием вел (должность, ФИО)	Содержание обращения	Результат приёма (отметка о контроле исполнения, кому направлено, решение, комментарии)