**Приложение 17**

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора КОГАУСО

«Межрайонный КЦСОН

в Омутнинском районе”

от 22.05.2020г. №187

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке рассмотрения обращений получателей социальных услуг**

При разработке Порядка рассмотрения обращений получателей социальных услуг (далее – Порядок) использовался Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1. **Общие положения**
   1. Настоящим Порядком регулируются взаимоотношения между Учреждением и получателем социальных услуг (или его законным представителем) по осуществлению его права на обжалование действий (бездействий) специалиста, оказывающего социальные услуги, и получение официального ответа от руководства Учреждения.

1. **Право граждан на обращение**
   1. Получатели социальных услуг имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения руководителю Учреждения.
   2. Получатели социальных услуг реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление получателями социальных услуг права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1. **Основные термины, используемые в настоящем Порядке**
   1. В настоящем Порядке используются следующие термины:

* обращение получателя социальных услуг (далее - обращение) - письменные или устные предложения, заявление или жалоба, направленные руководителю Учреждения или в вышестоящий орган;
* предложение - рекомендация получателя социальных услуг по совершенствованию порядка, перечня и условий предоставления социальных услуг;
* заявление - просьба получателя социальных 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 получателя социальных услуг о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1. **Права получателя социальных услуг при рассмотрении обращения**
   1. При рассмотрении обращения руководителем Учреждения получатель социальных услуг имеет право:

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

1. **Гарантии безопасности получателя социальных услуг** **в связи с его обращением**
   1. Запрещается преследование получателя социальных услуг в связи с его обращением к руководителю Учреждения.
   2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни получателя социальных услуг, 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.
2. **Требования к письменному обращению**
   1. Получатель социальных услуг в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает 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.
   2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов получатель социальных услуг прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.
   3. Обращение по информационным системам общего пользования подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.
3. **Регистрация письменного обращения**
   1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение.
   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 получателя социальных услуг, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в р.10 настоящего Положения.
   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.
   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.
   5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.
   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 получателю социальных услуг с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.
4. **Обязательность принятия обращения к рассмотрению**
   1. Обращение, поступившее в Учреждение, подлежит обязательному рассмотрению.
   2. В случае необходимости Учреждение может обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место.
5. **Рассмотрение обращения**
   1. Руководитель учреждения:

* обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием получателя социальных услуг, направившего обращение;
* запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
* принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов получателя социальных услуг;
* дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в р.10 настоящего Порядка;
* уведомляет получателя социальных услуг о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
  1. Ответ на обращение подписывается руководителем Учреждения либо уполномоченным на то лицом.
  2. Ответ на обращение, поступившее руководителю Учреждения по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

1. **Порядок рассмотрения отдельных обращений**
   1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия получателя социальных услуг, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.
   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.
   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 получателю социальных услуг, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
   4. В случае если в письменном обращении получателя социальных услуг 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 получателем социальных услуг по данному вопросу. О данном решении уведомляется получатель социальных услуг, направивший обращение.
   5. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную тайну, получателю социальных услуг, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.
   6. 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 руководителю Учреждения.
2. **Сроки рассмотрения письменного обращения**
   1. Письменное обращение, поступившее руководителю Учреждения в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 10 дней со дня регистрации письменного обращения.
   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 получателя социальных услуг, направившего обращение.
3. **Личный прием граждан**
   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 получателей социальных услуг (размещаются на информационных стендах Учреждения, находящихся в доступных для получателей социальных услуг местах).
   2. Содержание письменного обращения получателя социальных услуг заносится вЖурнал учета обращений, письменных заявлений граждан на качество обслуживания.В случае если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов,о чем делается запись в Журнале учета обращений, письменных заявлений граждан на качество обслуживания.
   3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.
   4. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, получателю социальных услуг дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
   5. В ходе личного приема получателю социальных услуг может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
4. **Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**
   1. 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 получателей социальных услуг.