

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ГАУСО «Хапчерангинский ПНДИ»

  
Ю.И. Поздняков  
« 10 » 02 . 20 16 г.

## ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ

При разработке порядка рассмотрения обращений клиентов использован ФЗ от 02 мая 2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

### 1. Общие положения.

Настоящим порядком регулируются взаимоотношения между учреждением и клиентом (или его законным представителем) по осуществлению его права на обжалование действий (бездействий) специалиста социальной услуги, и получение официального ответа от руководства дома-интерната.

### 2. Право граждан на обращение.

Клиенты имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения руководителю учреждения.

Клиенты реализуют право на обращение свободно и добровольно.

Осуществление клиентами 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 клиента* (далее обращение)- направление руководителю учреждения или в вышестоящий орган письменные или устные предложения, заявления или жалобы.

*Предложение* - рекомендации клиента по совершенствованию порядка, перечня и условий предоставления социальных услуг.

*Заявление*- просьба клиентов о содействии и 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 клиента о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

### 4. Права клиента при рассмотрении обращения..

При рассмотрении обращения директором дома – интерната клиент имеет право:

1. Представить дополнительные документы и материалы либо обратиться с просьбой об их истребовании;
2. Знакомится 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. Получить 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. Обратиться 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 РФ.
5. Обратиться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

#### **5. Гарантия безопасности клиента в связи с его обращением**

- 5.1 Запрещается преследование клиента в связи с его обращением к руководству учреждения.
- 5.2 При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни клиента, без его согласия. Не является разглашение 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 Клиент в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает: *ст. 4.2.*
- 6.2. В случае необходимости в подтверждении своих доводов клиент прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

#### **7. Регистрация письменного обращения**

- 7.1 Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течении трех дней с момента поступления в учреждение.
- 7.2 Письменное обращение. Содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию дома – интерната, направляется в течении 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением клиента, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанных в п. 10 настоящего Порядка.
- 7.3. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов, копия обращения в течении 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.
- 7.4 Дом – интернат 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.

## 8. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

- 8.1 Обращение, поступившее в дом – интернат, подлежит обязательному рассмотрению.
- 8.2 В случае необходимости дом – интернат может обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место.

## 9. Рассмотрение обращения

9.1 Директор дома – интерната:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием клиента, 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 клиента;
- 4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п. 10 настоящего Порядка;
- 5) уведомляет клиента о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

9.2 Ответ на обращение подписывается директором дома – интерната 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 клиента, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

10.2. При получении письменного обращения, в котором содержится 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 клиенту, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

10.4. В случае, если в письменном обращении клиента 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 лицо на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с клиентом по данному вопросу. О данном решении уведомляется клиент, 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, клиенту, 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, клиент вправе вновь направить обращение руководителю учреждения.

### **11. Сроки рассмотрения письменного обращения**

11.1 Письменное обращение, поступившее директору дома – интерната в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

11.2. В исключительных случаях директор дома – интерната 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 директором дома – интерната или уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а так же об установленных для приема днях и часах доводится до сведения клиентов (размещаются на информационных стендах учреждения, находящихся в доступных для клиентов местах).

12.2. При личном приеме клиент предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

12.3. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия клиента может быть дан устно в ходе личного приема. 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, клиенту дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

12.6. В ходе личного приема клиенту 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**

Директор дома – интерната 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 клиентов.