



УТВЕРЖДАЮ:

директор КЦБУ СО «Комплексный
центр социального обслуживания
населения «Ленинский»

Н.С. Смирнова
Н.С. Смирнова

Приказ №

от «

»

декабря

2025г.

Порядок
рассмотрения обращений получателей социальных услуг и проверки обоснованности жалоб на оказание социальных услуг, оказываемых краевым государственным бюджетным учреждением социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Ленинский»

г. Красноярск, 2025

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений получателей социальных услуг и проверки обоснованности жалоб на оказание социальных услуг, оказываемых краевым государственным бюджетным учреждением социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Ленинский» (далее – Порядок, Учреждение) разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

1.2. Настоящим Порядком регулируются отношения между Учреждением (поставщиком социальных услуг) и получателем (законным представителем получателя) социальных услуг (далее – получатель) по осуществлению его права на обжалование действий (бездействий) работника, оказывающего социальную услугу, и получение ответа от руководства Учреждения.

1.3. Обратная связь с получателями социальных услуг в области социального обслуживания населения поддерживается в учреждении в обязательном порядке, в форме обращений граждан, получивших социальную услугу, с жалобами или предложениями к должностным лицам, в компетенцию которых входит разрешение изложенных в обращении вопросов.

2. Право граждан на обращение

2.1. Получатели социальных услуг имеют право обращаться лично, либо направлять индивидуальные и коллективные обращения директору Учреждения.

2.2. Получатели социальных услуг реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление получателем социальных услуг права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

3. Основные термины, используемые в настоящем Порядке

3.1. В настоящем Порядке используются следующие термины:

обращение получателя социальных услуг (обращение) – направленное директору Учреждения или в вышестоящий орган письменные или устные предложение, заявление или жалоба;

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.

4. Права получателя социальных услуг при рассмотрении обращения

4.1. При рассмотрении обращения директором Учреждения получатель социальных услуг имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

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 социальных услуг письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 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.

5. Гарантии безопасности получателя в связи с его обращением

5.1. Запрещается преследование получателя социальных услуг в связи с его обращением к директору Учреждения.

5.2. 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.

6. Требования к письменному обращению

6.1. Получатель социальных услуг 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 получатель социальных услуг 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 3-х (трех) дней с момента поступления, рассматривается директором Учреждения и направляется с соответствующей резолюцией непосредственным исполнителям для принятия мер и подготовки ответа заявителю.

В резолюции указывается содержание поручения, исполнитель, формы контроля, срок исполнения. Если поручение по обращению получателя социальных услуг дано нескольким исполнителям, то подготовку ответа осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым, при этом: соисполнители в равной мере несут ответственность за своевременную и качественную подготовку проекта ответа. Соисполнители не позднее, чем за два дня до истечения срока исполнения, представляют ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки проекта ответа на письменное обращение, рассматриваемое специалистами нескольких отделений Учреждения, заявителю направляется один ответ.

7.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение 7(семи) дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением получателя, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случаев, указанных в разделе 10 настоящего Порядка.

7.3. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов, копия обращения в течение 7(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 пунктом 7.5, невозможно направление жалобы на рассмотрение в органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается получателю с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

8. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

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

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

8.3. Обращения, поступившие в Учреждение или должностному лицу в форме электронного документа на электронный адрес Учреждения или официальный сайт Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» распечатывается делопроизводителем. Дальнейшая работа с ними ведется как с письменными обращениями в установленном порядке.

8.4. Получатели социальных услуг могут обратиться с оценкой качества полученных социальных услуг в области социального обслуживания по телефону учреждения: 8(391)266-91-57.

Обращения фиксируются, дальнейшая работа с ними ведется как с письменными обращениями в установленном порядке.

8.5. В Учреждении имеется Книга отзывов и предложений, которая предоставляется получателю социальных услуг по его требованию.

9. Рассмотрение обращения

9.1. Директор Учреждения:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием получателя, направившего обращение;

запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и 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;

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 10 настоящего Порядка;

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

9.2. Заместитель директора, заведующие отделениями и другие работники Учреждения, которым поручено рассмотрение обращений получателей:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием получателя, направившего обращение, в том числе, с обследованием на дому;

запрашивают необходимые для рассмотрения обращений документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

осуществляют контроль сроков поступления, запрашиваемой информации, и её непосредственное поступление;

вносят директору Учреждения предложения по оказанию возможной социальной помощи обратившемуся получателю;
готовят проект письменного ответа получателю;
принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
уведомляют получателей о направлении их обращений на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
по просьбам получателя разъясняют порядок обжалования.

9.3. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение 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, имя получателя, 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 получателю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

10.4. В случае если в письменном обращении получателя 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, директор Учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с получателем по данному вопросу. О данном решении уведомляется получатель, 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, получателю, 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, получатель вправе вновь направить обращение директору Учреждения.

11. Сроки рассмотрения письменного обращения

11.1. Письменное обращение, поступившее директору Учреждения в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации.

11.2. Директор Учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 (тридцать) дней, при этом в письменном виде уведомляет получателя.

12. Личный прием граждан

12.1. Личный прием получателей проводится директором Учреждения и/или уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения получателей (размещаются на информационных стендах Учреждения, находящихся в доступных для потребителей местах, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Учреждения).

12.2. При личном приеме получатель 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 получателя может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

12.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, получателю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

12.5. В ходе личного приема получателю 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

13.1. Директор Учреждения в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением данного Порядка, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения Порядка и условий обслуживания получателей.