

Согласовано
Председатель Совета трудового коллектива
_____ Н. Н. Антонцева
«24» _____ 06 _____ 2016г.

Утверждаю
Директор ГКУСО «Центр социального обслуживания Порховского района»
_____ И. В. Филькин
«24» _____ 06 _____ 2016г.



Положение о порядке рассмотрения обращений клиентов.

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» от 02 мая 2006 года №59-ФЗ.

1.2. Настоящим Порядком регулируются взаимоотношения между учреждением и клиентом (или его законным представителем) 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. Клиенты имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения руководителю учреждения.

2.2. 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.

3.1. В настоящее Положение используются следующие термины:

- обращение клиента (далее – обращение) – направленные руководителю учреждения или в вышестоящий орган письменные или устные предложения, заявления или жалобы;
- предложение – рекомендация клиента по совершенствованию порядка, перечня и условий предоставления социальных услуг;
- заявление – просьба клиента о содействии в реализации его конструктивных прав и свобод или конструктивных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатков 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.

4.1. При рассмотрении обращения руководителем учреждения клиент 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 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 клиента в связи с его обращением.

- 5.1. Запрещается преследование клиента 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 клиента, 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. Клиент в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, либо 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 клиент 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 течении трёх дней с момента поступления в учреждение.
- 7.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, направляется в течении 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 разделе 10 настоящего Порядка.
- 7.3. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов, копия обращения в течении 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 клиенту с разъяснением его права обжаловать соответствующее 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 учреждение может обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место.

9. Рассмотрение обращения.

- 9.1. Руководитель учреждения:
 - обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием клиента, 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 клиента;

- даёт письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 10 настоящего Порядка;
- 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 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 клиента, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся.

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 нём вопросов или сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

10.3. В случае, если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению руководителю учреждения, о чём 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 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 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 нём 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 направить обращение руководителю учреждения.

11. Сроки рассмотрения письменного обращения.

11.1. Письменное обращение, поступившее руководителю учреждения в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течении 30 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 приём граждан.

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

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

12.3. Содержание устного обращения клиента заносится в Журнал личных обращений граждан. 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 в устно в ходе личного приёма, о чём делается запись в Журнале личных обращений граждан. В

остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

12.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, 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 даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

12.6. В ходе личного приёма клиенту может 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. 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 клиентов.