

**ПОРЯДОК**  
**работы с обращениями граждан в**  
**КГАУ СЗ «Тигильский дом интернат психоневрологического типа»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Этим 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. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения руководителю учреждения.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление прав граждан 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 граждан (далее - обращение) направленные руководителю учреждения или в вышестоящий орган письменные или устные предложение, заявление или жалоба.

- предложение - рекомендации граждан по совершенствованию порядка, перечня и условий предоставления социальных услуг;

- заявление - просьба граждан 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 граждан о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

**4. Права граждан при рассмотрении обращения**

4.1. При рассмотрении обращения руководителем учреждения граждане имеют право:

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

2) 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;

3) 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;

4) 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;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

## **5. Гарантии безопасности граждан в связи с его обращением**

5.1. Запрещается преследование граждан 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 граждан, 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. Граждане в своих письменных обращениях в обязательном порядке указывают 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, излагают суть предложения, заявления или жалобы, ставят личную подпись и дату.

6.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов граждане прилагают 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

трех дней с момента поступления в учреждение в Журнале регистрации обращений граждан в КГАУ СЗ «Тигильский дом – интернат психоневрологического типа» (приложение № 1 к Порядку рассмотрения обращений граждан «Тигильский дом – интернат психоневрологического типа»)

7.2. 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 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 течение 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 п. 7.5 настоящего Порядка, 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.

## **9. Рассмотрение обращения**

9.1. Руководитель учреждения:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина(нки), направившего(шей) 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 граждан, проживающих в учреждении

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

5) уведомляет граждан о направлении его( её) 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 направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". (В редакции федеральных законов от 27.11.2017 № 355-ФЗ, от 04.08.2023 № 480-ФЗ)

9.4 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 гражданина (нки), направившего(шей) 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 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 гражданину(нке), направившему(шей) обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

10.4. В случае если в письменном обращении гражданина (нки) 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 гражданином (нкой) по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин (нка), направивший(шая) 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, гражданину (нке), направившему(шей) 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, граждане вправе вновь направить обращение руководителю учреждения.

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

11.1. Письменное обращение, поступившее руководителю учреждения в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 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 граждан, направивших обращение.

## **12. Личный прием граждан**

12.1. 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 граждан (размещаются на информационных стендах учреждения, находящихся в доступных для граждан местах).

12.2. Содержание устного обращения ПСУ заносится в Журнал регистрации обращений, граждан КГАУ СЗ «Тигильский дом – интернат психоневрологического типа». В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия граждан может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале регистрации обращений граждан КГАУ СЗ «Тигильский дом – интернат психоневрологического типа». 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, гражданам дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

12.6. В ходе личного приема граждан 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. 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 граждан в КГАУ СЗ «Тигильский дом - интернат психоневрологического типа».

Приложение к Порядку рассмотрения  
обращений граждан в КГАУ СЗ «Тигильский  
дом - интернат психоневрологического типа»

# **Журнал регистрации обращений граждан КГАУ СЗ «Тигильский дом - интернат психоневрологического типа»**

НАЧАТ: \_\_\_\_\_

ОКОНЧЕН: \_\_\_\_\_

№ п/п	Дата поступления обращения	ФИО	Краткое содержание обращения	Результат рассмотрения обращения	Причина отказа в рассмотрении обращения	Подпись принявшего обращение