

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН
приказом ГБУ СО КК
«Усть-Лабинский КЦСОН»
от 13.01.2017 № 22

ПОРЯДОК

подачи и рассмотрения обращения, предложения, жалобы, заявления по вопросам качества оказания социальных услуг ГБУ СО КК «Усть-Лабинский КЦСОН»

1. Сфера применения настоящего Порядка

Настоящий Порядок подачи и рассмотрения обращения, жалобы, заявления по вопросам качества оказания социальных услуг ГБУ СО КК «Усть-Лабинский КЦСОН» (далее - учреждение) распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

2. Право граждан на обращение

Граждане имеют право направлять в учреждение или должностному лицу обращение, предложение, заявление или жалобу в письменной форме или в форме электронного документа, а также в форме устного обращения.

3. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

4. Требования к письменному обращению

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес его электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5. Регистрация письменного обращения

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в учреждение или должностному лицу.

6. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

Обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу подлежит обязательному рассмотрению.

В случае необходимости учреждение или должностное лицо, рассматривающие обращение, может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

7. Рассмотрение обращения

В целях рассмотрения обращения учреждение или должностное лицо:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных 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 гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8. Ответ на обращение

Ответ на обращение подписывается руководителем учреждения, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

Ответ на обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

9. Порядок рассмотрения отдельных обращений

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Учреждение или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель учреждения, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о

безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и то же учреждение или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

10. Сроки рассмотрения письменного обращения

Письменное обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

11. Личный прием граждан

Личный прием граждан в учреждении проводится руководителем и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

12. Способы подачи обращения

Подать жалобу, заявление, направить обращение, предложение гражданин может следующими способами:

1) в письменной форме, доставив письмо лично по адресу: 353330, Краснодарский край, Усть-Лабинский район, г. Усть-Лабинск, ул. Ленина, д. 36 (понедельник - четверг – с 8.00 ч. до 17.00 ч., пятница – с 8.00 ч. до 16.00 ч., перерыв с 12.00 ч. до 12.48 ч.), или отправив по почте;

2) в форме электронного документа через форму обратной связи, расположенную на официальном сайте учреждения: <http://ust-lab-kcson.ru> или электронную почту учреждения: cs0_rassvet@msrsp.krasnodar.ru;

3) обратиться по телефонам: 8(86135)4-00-33, 8(86135)5-23-49.

Методист

Ю.В. Жадобина