

УТВЕРЖДЕНО

Приказом - директора  
ГКУ СО «Светлоярский центр  
социального обслуживания  
населения»  
От 05.06.2015 № 64/1-о

## ПОРЯДОК рассмотрения обращений получателей социальных услуг

### 1. Общие положения

Настоящим Порядком регулируются взаимоотношения между учреждением и получателем социальных услуг (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. Получатель социальных услуг имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения руководителю учреждения.

2.2. Получатели социальных услуг реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление получателями социальных услуг 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 получателя социальных услуг (далее - обращение) - направленные руководителю 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

При рассмотрении обращения руководителем учреждения получатель социальных услуг имеет 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 п.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 получателя социальных услуг в связи с его обращением

5.1. Запрещается преследование получателя социальных услуг 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 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 трех дней с момента поступления в учреждение.

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 получателя социальных услуг, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в разделе 10 настоящего Положения.

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.