

Утверждаю

Директор ГБУ СО ЯО Гаврилов-Ямского
дома-интерната для престарелых

и инвалидов

О.В. Петрова

2021года



Порядок подачи жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг в ГБУ СО ЯО Гаврилов-Ямском доме-интернате для престарелых и инвалидов

1. Подача и первичная обработка жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг в Учреждении.

Заявление по обжалованию решений, действий (бездействий) (далее – жалоба) ответственных лиц, сотрудников ГБУ СО ЯО Гаврилов-Ямского дома-интерната для престарелых и инвалидов (далее – Учреждение) по вопросам качества оказания социальных услуг получателям социальных услуг(либо его законным представителем) (далее – получатель услуг) отправляется /передается в письменной форме по почте, либо нарочно, на имя руководителя Учреждения через инспектора отдела кадров Учреждения. Почтовый адрес Учреждения – 152240 , Ярославская область, город Гаврилов-Ям, улица Кирова, дом 6. Также жалоба может быть подана в виде электронного обращения. Адрес электронной почты Учреждения – gavrilstar@yandex.ru

Подтверждением принятия жалобы является ее регистрация (штамп, входящий номер и дата) инспектором отдела кадров Учреждения, с указанием фамилии и инициалов лица, принявшего жалобу, срока и места получения ответа на поданную жалобу. Регистрационный номер жалобы проставляется в регистрационном журнале Учреждения.

После регистрации жалоба направляется руководителю Учреждения для определения исполнителя и принятия соответствующих мер по жалобе.

2. Сроки рассмотрения жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг в Учреждении.

Жалоба получателя социальных услуг (его законного представителя), поступившая в адрес Учреждения, подлежит рассмотрению и исполнению ответственными исполнителями, назначенными руководителем Учреждения в течение 30 дней со дня ее регистрации в Учреждении. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в жалобе, специальной проверки изложенных обстоятельств и фактов, сроки рассмотрения жалобы могут быть продлены, но не более, чем на 1 месяц с сообщением об этом получателю социальных услуг и обоснованием необходимости продления сроков.

3. Дополнительная информация

В случаях несогласия с результатами ответа, данного Учредителем на поданную получателем социальных услуг жалобу, он имеет право обратиться с жалобой в уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания социальных услуг – Департамент труда и социальной поддержки населения Ярославской области.

Почтовый адрес: 150054 г. Ярославль, ул. Чехова, д.5.

Адрес электронной почты Департамента – dtspn@soc.adm.yar.ru

По всем остальным вопросам, не предусмотренным настоящим приложением, получатель социальных услуг и Учреждение руководствуется положениями Федерального закона от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в ГБУ СО ЯО Гаврилов-Ямском доме-интернате для престарелых и инвалидов.



Утверждаю:

Директор ГБУ СО ЯО Гаврилов-Ямского дома-интерната для престарелых и инвалидов
О.В. Петрова
31.03.2021г.

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

в ГБУ СО ЯО Гаврилов-Ямском доме-интернате для престарелых и инвалидов.

(разработано на основании Федерального закона

от 2 мая 2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»)

1. Порядок приёма и первичной обработки письменных обращений.

Все присланные по почте в адрес ГБУ СО ЯО Гаврилов-Ямский дом-интернат для престарелых и инвалидов (далее по тексту – Учреждение) обращения граждан (в том числе телеграммы), а также документы, связанные с их рассмотрением, передаются делопроизводителю Учреждения. При приеме документов ответственным за это сотрудником производится проверка:

- Правильности адресования;
- Правильности оформления и доставки;
- Целостности упаковки;
- Наличия вложений.

Конверт письменного обращения подкалывается к обращению. Ошибочно поступившие (не по адресу) письменные обращения возвращаются в отделение связи (почту) в установленном порядке. На письменные обращения, поступившие с денежными купюрами (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), ценными подарками, составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится у секретаря руководителя интерната, второй приобщается к поступившему обращению.

Поступившие в письменных обращениях документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие приложения подобного рода) подкалываются впереди листа с текстом обращения. При необходимости с них снимаются копии. Деньги и подлинники документы, поступившие вместе с письменным обращением, возвращаются обратившемуся почтовым переводом (заказным письмом), при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. В случае если обратившийся прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для направления ему ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются обратившемуся заказным письмом. В случае отсутствия текста письма составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится у делопроизводителя Учреждения, второй приобщается к поступившему обращению.

Приём письменных обращений непосредственно от граждан производится у делопроизводителя Учреждения. Не принимаются к рассмотрению обращения, не содержащие подписи обратившегося и (или) адреса для ответа. По просьбе обратившегося делопроизводителем Учреждения ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приёма обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений работником Учреждения не делается.

Обращения, поступившие на имя руководителя Учреждения с пометкой «Лично», не вскрываются и передаются адресату.

Обращения и ответы по факсу или электронной почте, принимаются и регистрируются делопроизводителем с указанием формы поступления.

2. Письменные обращения: порядок регистрации.

Рассмотрение, а также передача на исполнение незарегистрированных письменных обращений не допускаются. Поступившие делопроизводителю Учреждения обращения регистрируются, для чего в правом нижнем углу первой страницы письма проставляется регистрационный номер и дата. В случае если место, предназначенное для регистрации, занято текстом письма, регистрация может быть проставлена в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Письменному обращению присваивается регистрационный номер, проставляемый в регистрационном журнале, а при регистрации:

1. Дата регистрации;
2. Регистрационный номер;
3. Если письменное обращение переслано в Учреждение из другого предприятия (организации, учреждения), то в графе регистрационного журнала указывается, откуда именно оно поступило, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма;
4. Указывается заявитель;
5. Адрес заявителя;
6. Способ доставки письменного обращения – обычное или заказное письмо; телеграмма; доставленное лично.

3. Порядок направления письменного обращения на рассмотрение руководителю Учреждения.

В случае если вопрос, поставленный в письменном обращении, не находится в компетенции Учреждения, обращение списывается в дело (с помещением копии обращения и контрольного экземпляра сопроводительного письма) с уведомлением об этом обратившегося гражданина пересылается по принадлежности в орган, в компетенции которого находится данный вопрос. Письменные обращения, присланные на адрес Учреждения не по принадлежности из других органов, возвращаются в соответствующий орган.

В резолюции указываются:

- Фамилия и инициалы лица, которому поручается исполнение документа;
- Лаконично сформулированное поручение, предписывающее действие, порядок и срок исполнения документа;
- Подпись руководителя Учреждения (с расшифровкой и датой).

Резолюция формируется на свободном от текста участке первого листа письменного обращения, как правило, в верхней его части. Допускается оформление резолюций на отдельном листе (бланке).

Резолюция на письменном обращении регистрируется установленным порядком, после чего обращение незамедлительно передается на исполнение (должностному лицу) Учреждения, указанное в резолюции.

4. Порядок направлений письменного обращения на рассмотрение.

Письменные обращения, рассмотренные руководителем интерната и содержащиеся в резолюции поручения, подлежат исполнению ответственными исполнителями – соответствующими структурными подразделениями (должностными лицами) – в течение не более 30 дней со дня регистрации их в учреждении.

Ответственный исполнитель в праве:

- Давать поручения в связи с исполнением документа другим исполнителям, указанным в резолюции;
- Пригласить заявителя для личной беседы;
- Запрашивать в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.

Письменные обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, не рассматриваются, о чем заявитель письменно уведомляется через инспектора отдела кадров (секретаря, делопроизводителя) Учреждения. В необходимых случаях такие письма направляются в правоохранительные органы.

Письменные обращения без подписи, содержащие конкретные вопросы, направляются для сведения по ведомственной принадлежности и списываются в дело.

Письма без подписи, в которых содержится информация о совершенном или готовящемся преступлении, направляются для проверки в правоохранительные органы.

На письменные обращения, по сути не являющиеся заявлениями, жалобами или предложениями, или просьбы (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, а также письма, присланные в адрес интерната для сведения, и т.д.), ответы, как правило, не даются. В случае если письменное обращение одного и того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и вновь поступившее от того же лица (группы лиц) обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, руководитель Учреждения вправе принять решение об

оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом обратившегося в письменной форме.

Повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом. Письменные обращения одного и того же лица (коллектива) по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие в течение месяца, не считаются повторными и учитываются под регистрационным номером первого обращения. В регистрационно – контрольной карточке, заведенной на обращение, в этом случае ставится отметка «К имеющейся переписке».

В случае если письменное обращение одного и того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям, что и в обращении, находится в производстве суда или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения руководителем интерната может быть отложено до вступления в законную силу решения суда, о чём обратившийся также уведомляется письменно.

В случае если по вопросу, содержащемуся в письменном обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение, руководитель Учреждения вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом обратившегося в письменной форме.

В случае если при рассмотрении письменного обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, руководитель интерната вправе прекратить рассмотрение обращения, о чём обратившийся также уведомляется письменно.

В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в письменном обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения по решению руководителя Учреждения могут быть продлены, но не более чем на один месяц с сообщением об этом обратившемуся и обоснованием необходимости продления сроков.

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно отправляется обратившемуся. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящей организацией, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ней продление срока рассмотрения обращения.

5. Требования к оформлению ответа на письменное обращение.

Ответы на обращения граждан подписывают руководитель Учреждения и в зависимости от существа затронутого в обращении вопроса, руководитель соответствующего структурного подразделения учреждения. Ответы, в содержании которых имеются ссылки на нормативно-правовые акты, визируются юриконсультантом Учреждения. Кроме того, ответ в обязательном

порядке должен содержать необходимые сведения о его исполнителе (фамилию и инициалы, контактный телефон).

Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, нечепывающе и давать ответ на все поставленные в письме вопросы по существу. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

При направлении ответа в вышестоящую организацию должно быть четко указано о том, что обратившийся в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения своего обращения (для коллективных обращений указывается, кому именно из авторов дан ответ).

В отдельных случаях ответ может выписываться в форме документа (копии, выписки из документа), в получении которого нуждается обратившийся. Подобные документы в обязательном порядке снабжаются сопроводительным письмом, содержащим ссылку на поступившее в адрес Учреждения письменное обращение (его дату и номер).

Приложенные к письменному обращению подлинники документов остаются в деле Учреждения, если в письме не содержится просьба об их возврате. В последнем случае с подлинников документов снимаются копии, которые помещаются в дело вместе с контрольным экземпляром ответа.

Ответ на письменное обращение, как правило, оформляется на бланках Учреждения установленной формы с соблюдением правил, предъявляемых к оформлению документов ГОСТ Р 6.30-2003.

6. Работа с электронными обращениями.

Директор Учреждения приказом или распоряжением назначает должностное лицо, ответственное за ведение делопроизводства по обращениям. Как правило, такую обязанность возлагают на работника кадровой службы или делопроизводителя Учреждения (при наличии).

Так, при получении электронного обращения должностное лицо, ответственное за работу с обращениями в Учреждении, должен создавать бумажную копию обращения, которую необходимо регистрировать в порядке, установленном для письменных обращений. При создании бумажных копий электронных обращений их оригиналы в электронном виде сохраняются в случае необходимости подтверждения условий отправки (получения) обращений и (или) использования в справочных и (или) доказательных целях.

Обращения заявителей, в т.ч. бумажные копии электронных обращений, после регистрации необходимо передавать на рассмотрение администрации Учреждения (директору, заместителю директора).

Поручения руководителей о дальнейшем рассмотрении обращений заявителя оформляют в виде резолюций.

При использовании систем электронного документооборота и переносе в них обращений заявителей в электронном виде поручения руководителей (государственных органов, иных организаций, уполномоченных ими

должностных лиц) оформляют в виде электронных резолюций, отражаемых в системе электронного документооборота.

Ответы на электронные обращения, направляемые на адрес электронной почты заявителя, подписываются руководителем Учреждения (или уполномоченным и ими должностными лицами) и остаются в делопроизводстве Учреждения.

При использовании систем электронного документооборота, предусматривающих применение электронной цифровой подписи, ответы на электронные обращения в электронном виде, направляемые на адрес электронной почты заявителя, подписываются электронной цифровой подписью (при наличии таковой) руководителя или уполномоченных лиц по Учреждению.

6.1. Форма ответа на электронное обращение.

Законом предусмотрено три случая, когда на электронные обращения должны быть даны ответы в письменном виде:

- Во-первых, если заявитель в своем электронном обращении просит направить письменный ответ (письменное уведомление);
- Во-вторых, если в электронном обращении отсутствует адрес электронной почты;
- В-третьих, когда решение о направлении письменного ответа (письменного уведомления) принято директором Учреждения или уполномоченным им лицом.

Письменные ответы, на письменные обращения, ответы на электронные обращения, направленные на адрес электронной почты заявителя, должны соответствовать требованиям, предусмотренным ст. 18 ФЗ - № 59 от 2 мая 2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

Письменные ответы на письменные обращения излагают на языке обращения. Они должны быть обоснованными (при необходимости – со ссылками на нормы актов законодательства), содержать конкретные формулировки, опровергающие доводы заявителей. Письменные ответы на жалобы в отношении действий (бездействия) организаций, индивидуальных предпринимателей и их работников должны содержать анализ и оценку указанных действий (бездействия), информацию о принятых мерах в случае признания жалоб обоснованными.

Если письменные ответы на письменные обращения содержат решения о полном или частичном отказе в удовлетворении обращений либо об оставлении обращений без рассмотрения по существу, в таких указывается порядок их обжалования.

Письменные ответы на письменные обращения подписывают директор Учреждения или уполномоченные им должностные лица (ст. 18 Закона).

Ответы на рассмотренные по существу устные обращения подлежат объявлению заявителям в ходе личного приема. Результат решения

изложенных в устном обращении вопросов отмечают в регистрационно-контрольной форме, в которой зарегистрированы устные обращения.

6.2. Регистрация обращений.

Регистрация обращений по-прежнему должна осуществляться в одной из трёх регистрационно-контрольных форм:

- Автоматизированной (электронной);
- Карточной (в регистрационно-контрольных карточках);
- Журнальной.

Исключение составляет регистрация замечаний и предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений.

6.3. Регистрация обращений, поступивших в нерабочий день.

Такие обращения (заявления) регистрируют не позднее чем в первый следующий за ним рабочий день.

7. Последовательность действий при личном приёме граждан в Учреждении.

Рассмотрение обращений на личном приёме включает в себя следующие административные процедуры:

- Регистрацию и рассмотрение процедуры;
- Подготовку письменного или устного ответа;
- Оформление дела.

7.1. Регистрация и рассмотрение обращения.

Основанием для начала рассмотрения обращения является обращение гражданина на личный приём к директору (заместителю директора) (далее – личный приём).

При обращении к нему гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения сотрудником, ответственным за работу с обращениями, даётся разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах одновременно ведётся личный приём только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

Директор (либо заместитель директора) Учреждения, осуществляющее приём, выслушивает устное обращение, при наличии принимает его письменное обращение, подлежащее регистрации и рассмотрению.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение гражданина может быть дан устно в ходе личного приёма, о чём делается запись.

При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приёма даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные законодательством сроки.

В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приёма гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.2. Подготовка письменного ответа на обращение на личном приёме.

После завершения личного приёма исполнитель выполняет поручение директора Учреждения в отношении обращения, указанное в резолюции.

Контроль своевременного исполнения обращения, рассмотренного в ходе личного приёма, возлагается на исполнителя.

Ответы авторам обращений направляются за подписью директора.