

Приложение  
к приказу директора  
АНО СОН «Маяк надежды»  
от 03.10.2022 № 0310-18

**ПОРЯДОК  
рассмотрения обращений получателей  
социальных услуг в АНО СОН «Маяк  
надежды»**

## **1. Общие положения**

Настоящим Порядком регулируются взаимоотношения между организацией 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 организации.

## **2. Право граждан на обращение**

2.1. Получатели социальных услуг имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения руководителю организации.

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 организации 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 организации.

5.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни получателя, 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 организации, 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 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 организацию.

7.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию организации, 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 услуг, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в п.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. Организация 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, невозможно направление жалобы на рассмотрение в органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается получателю социальных услуг с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

## **8. Обязательность принятия обращения к рассмотрению**

8.1. Обращение, поступившее в организацию, подлежит обязательному рассмотрению.

8.2. В случае необходимости организация может обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место.

## 9. Рассмотрение обращения

9.1. Руководитель организации:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием получателя социальных услуг, направившего 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 получателя социальных услуг;

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

5) уведомляет получателя социальных услуг о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

9.2. Ответ на обращение подписывается руководителем организации либо уполномоченным на то лицом.

9.3. Ответ на обращение, поступившее руководителю организации 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 получателя социальных услуг, направившего 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, организация 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 организации, о чем сообщается получателю социальных услуг, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

10.4. В случае если в письменном обращении получателя социальных услуг 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 организации либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с получателем социальных услуг по данному вопросу. О данном решении уведомляется получатель социальных услуг, 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, получателю социальных услуг, направившему 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, получатель услуг вправе вновь направить обращение руководителю организации.

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

11.1. Письменное обращение, поступившее руководителю организации в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

11.2. В исключительных случаях руководитель организации или уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения получателя социальных услуг, направившего обращение.

## **12. Личный прием граждан**

12.1. Личный прием граждан проводится руководителем организации и/или уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения получателей социальных услуг (размещаются на информационных стендах учреждения, находящихся в доступных для получателей социальных услуг местах).

*12.2. При личном приеме получатель социальных услуг предъявляет документ, удостоверяющий его личность.*

12.3. Содержание устного обращения получателя социальных услуг 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 получателя социальных услуг может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале личных обращений граждан. 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 организации, получателю социальных услуг дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

12.6. В ходе личного приема получателю социальных услуг 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**

Руководитель организации 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 получателей социальных услуг.