

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ПЕРМСКОГО КРАЯ
«ЧАЙКОВСКИЙ ДОМ-ИНТЕРНАТ ДЛЯ ПРЕСТАРЕЛЫХ И ИНВАЛИДОВ»
(ГБУ ПК Чайковский ДИПИ)

ПРИКАЗ

28.03.2025

№ 72

**Об утверждении Порядка
рассмотрения обращений
граждан в ГБУ ПК Чайковский
ДИПИ**

В соответствии Федеральным законом от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях обеспечения эффективности деятельности ГБУ ПК Чайковский ДИПИ,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУ ПК Чайковский ДИПИ (Приложение 1).
2. Руководителям филиалов ГБУ ПК Чайковский ДИПИ:
 - 2.1. руководствоваться Порядком рассмотрения обращений граждан в ГБУ ПК Чайковский ДИПИ (далее – Порядок);
 - 2.2. обеспечить ознакомление с настоящим Порядком всех ответственных лиц (Приложение 2);
 - 2.3. обеспечить соблюдение требований, установленных настоящим Порядком;
 - 2.4. производить внутреннюю проверку требований, установленных настоящим Порядком.
3. Признать утратившими силу Приказ ГБУ ПК Чайковский ДИПИ от 20.01.2020 № 14 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в ГБУ ПК Чайковский ДИПИ».
4. Секретарю руководителя Сухачёвой Е.Н. обеспечить:
 - 4.1. ознакомление с настоящим приказом всех ответственных лиц;
 - 4.2. направление копии настоящего приказа в филиалы ГБУ ПК Чайковский ДИПИ.
5. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



С.Л. Ильина

 Должность Подпись Ф.И.О.

_____ «_____» _____ 2025 г.

ДОЛЖНОСТЬ ПОДПИСЬ Ф.И.О.

_____ «_____» _____ 2025 г.

ДОЛЖНОСТЬ ПОДПИСЬ Ф.И.О.

_____ «_____» _____ 2025 г.

Должность: _____ Подпись: _____ Ф.И.О.: _____

_____ «_____» _____ 2025 г.
 _____ должность _____ подпись _____ Ф.И.О.

_____ « _____ » _____ 2025 г.

ДОЛЖНОСТЬ ПОДПИСЬ Ф.И.О.

_____ « _____ » _____ 2025 г.

должность подпись Ф.И.О.

_____ « _____ » 2025 г.

должность

подпись

Ф.И.О.

Приложение 1

УТВЕРЖДЕН

приказом

ГБУ ПК Чайковский ДИПИ

от 28.03.2025 № 72

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан в ГБУ ПК Чайковский ДИПИ

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУ ПК Чайковский ДИПИ (далее – Порядок, учреждение) разработан в соответствии Федеральным законом от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Настоящий Порядок определяет и регламентирует организацию работы при рассмотрении обращений граждан поступившие в учреждение, филиалы учреждения.

1.3. Обращения граждан – обращение, направленное в учреждение, филиал учреждения в письменной форме (далее – обращение):

1.3.1. Предложение-рекомендация по совершенствованию деятельности учреждения.

1.3.2. Заявление-просьба о содействии в реализации прав и свобод гражданина, связанных с деятельностью учреждения, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе, либо критика деятельности отдельных сотрудников.

1.3.3. Жалоба-обращение о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов гражданина, связанных с деятельностью учреждения.

1.4. Каждое поступившее обращение, относящееся к деятельности учреждения или его сотрудников, подлежит обязательному рассмотрению.

1.5. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

1.5.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

1.5.2. 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 охраняемую федеральным законом тайну.

1.5.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, если в письменном (электронном)

обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации письменного обращения в другую организацию, государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.5.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) сотрудников учреждения в связи с рассмотрением обращения в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.5.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.6. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в другую организацию, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. Организация работы с обращениями граждан

2.1. Учреждение рассматривает индивидуальные и коллективные обращения граждан.

2.2. Обращения граждан могут поступать в учреждение в виде записей в книге жалоб и предложений, по почтовой связи, по каналам электронной почты, а также в устной форме.

2.3. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

2.4. Обращения граждан принимаются в приемной директора учреждения, руководителя филиала.

2.5. Все обращения фиксируются в журнале регистрации письменных обращений граждан.

2.6. В резолюции директора учреждения/руководителя филиала учреждения, содержащей поручения работнику учреждения, филиала учреждения по письменному обращению гражданина, указывается срок исполнения поручения и предоставления информации о результатах рассмотрения, порядок направления гражданину ответа.

2.7. Работник учреждения, которому резолюцией поручено рассмотреть обращение (далее - ответственное лицо):

2.7.1. в случае необходимости приглашает гражданина, направившего обращение, для личной беседы;

2.7.2. принимает меры, направленные на восстановление или защиту

нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

2.7.3. дает письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов;

2.7.4. в случае необходимости рассматривает обращение с выездом в соответствующий филиал учреждения;

2.7.5. предоставляет информацию о результатах рассмотрения обращения директору учреждения/руководителю филиала учреждения.

2.8. Решения по письменным обращениям граждан, поступившим в учреждение, должны быть приняты в срок до одного месяца со дня поступления.

В случае, когда для рассмотрения обращений граждан необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов и принятие других мер, срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен, но не более чем на один месяц, руководителем, давшим поручение о проведении специальной проверки либо принятии других мер. О продлении срока рассмотрения обращения ответственное лицо сообщает гражданину.

2.9. Письма-ответы на обращения граждан регистрируются в журнале исходящей документации.

2.10. Контроль за своевременным и объективным рассмотрением обращений граждан, поступивших на исполнение в филиал учреждения, осуществляют руководители филиалов.

2.11. Обращения граждан считаются удовлетворенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны ответы авторам обращений. При повторном обращении дополнительное рассмотрение удовлетворенных обращений граждан проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся вопроса повторного обращения.

2.12. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3. Рассмотрение обращений граждан

3.1. Поступившее в учреждение, филиал учреждения обращение анализируется по следующим аспектам:

- личность гражданина (фамилия, имя, отчество, адрес);
- действительно ли учреждение является надлежащим адресатом для обращения;
- соблюден ли срок предъявления обращения;
- содержание обращения;
- мотивы обращений гражданина;
- законность и обоснованность обращения;

- характер недостатка (существенный, несущественный);
- явные причины появления недостатка деятельности учреждения;
- скрытые причины недостатка;
- требуется ли проведение экспертизы;
- возможные законные меры реагирования на обращение (удовлетворить обращение немедленно, отказать в удовлетворении и т.д.);
- требуется ли привлечение иных лиц (физических, юридических, органов власти и т.п.), другого работника или вышестоящего руководителя для рассмотрения обращения.

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

3.3. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в орган внутренних дел в соответствии с его компетенцией.

3.4. В случае если текст обращения не поддается прочтению, не позволяет определить суть предложения, заявления, жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит рассмотрению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.5. В случае, если в 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, директор учреждения/руководитель филиала вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.6. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по адресу, указанному в обращении или по обратному адресу.

3.7. Конструктивные предложения гражданина принимаются к сведению для дальнейшего совершенствования работы учреждения.

3. Обращения граждан, поступившие из других организаций и органов

4.1. Обращения граждан, поступившие в адрес учреждения, филиала учреждения через другие организации, в том числе по защите прав граждан, фиксируются и рассматриваются в общем порядке. При этом дополнительно выясняется роль организации-корреспондента.

4.2. Обращения граждан, поступившие в учреждение, в филиал учреждения из органов власти и управления, фиксируются и рассматриваются в

общем порядке.

Копия ответа гражданину также направляется в организацию или государственный орган, направивший обращение.

5. Рассмотрение устных обращений граждан

5.1. Прием граждан и рассмотрение их устных обращений осуществляются директором учреждения, заместителями директора учреждения, руководителями филиалов учреждения.

5.2. Директор учреждения, заместители директора учреждения, руководители филиалов учреждения ведут личный прием граждан в установленные учреждением дни и часы (Приложение).

5.2. В случае если поставленные гражданином во время приема вопросы не входят в компетенцию учреждения, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы (организации).

5.3. На письменных обращениях, переданных гражданами во время приема, проставляется отметка: «Принято на личном приеме».

Порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУ ПК Чайковский ДИПИ

[illegible]