

Утверждаю:  
Директор КГУ «Елизовский дом-интернат  
психоневрологического типа»  
*Селиванова Т.Я.* Селиванова  
« 10 » *января* 2017 года

**Порядок работы с обращениями граждан  
в Краевом государственном автономном учреждении социальной защиты  
«Елизовский дом-интернат психоневрологического типа»**

**1. Общие положения**

- 1.1. Настоящий Порядок регламентирует организацию работы с обращениями граждан в Краевом государственном автономном учреждении социальной защиты «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа» (далее-Учреждение).
- 1.2. Работа с обращениями граждан основывается на принципе информационной открытости Учреждения как поставщика социальных услуг с учетом обеспечения конфиденциальности информации о получателях социальных услуг.
- 1.3. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан, в том числе получателей социальных услуг и их законных представителей(далее-заявители).
- 1.4. Правовую основу работы с обращениями граждан в Учреждении составляют Конституция Российской Федерации, Федеральный закон от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральный закон от 28.12.2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и иные нормативно-правовые акты Российской Федерации, Устав, локальные нормативные акты Учреждения, а также настоящий Порядок.
- 1.5. В вопросах, не урегулированных настоящим Порядком, при рассмотрении обращений Учреждение руководствуется действующим законодательством.

**2. Порядок и сроки рассмотрения обращений**

- 2.1. Все поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в журнале учета обращений граждан в течение 3 дней с момента их поступления.
- 2.2. В журнале учета обращений граждан отмечаются дата поступления обращения, тема обращения, лицо, уполномоченное директором рассмотреть обращение и подготовить ответ, отметка о рассмотрении.
- 2.3. По решению директора Учреждения рассмотрение обращения может осуществляться комиссией в составе не менее 3 человек.
- 2.4. Заявитель в своем обращении в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, Отчество, контактные телефоны, почтовый адрес, по которому должен быть направлен (либо электронный адрес), излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату, а также в случае необходимости прилагает соответствующие документы и материалы.
- 2.5. Все поступившие обращения рассматриваются в течение 30 дней с момента их поступления.
- 2.6. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть продлены

директором Учреждения не более чем на тридцать дней с обязательным уведомлением об этом заявителя.

### **3. Основания для отказа в рассмотрении обращения**

3.1. 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.

3.2. При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Учреждения, а также членов его семьи, Учреждение вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.4. В случае, если ответ на обращение повлечет разглашение конфиденциальной информации о получателях социальных услуг Учреждения, ответ на обращение не дается.

### **4. Результаты рассмотрения обращений граждан**

4.1. Результатами рассмотрения обращения являются ответ на обращение по существу либо отказ в рассмотрении обращения с изложением отказа.

4.2. По результатам работы с обращениями граждан по итогам года составляется отчет, который размещается на официальном сайте Учреждения.