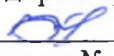


СОГЛАСОВАНО:

На метод. совете

Зам. директора по ВиРР

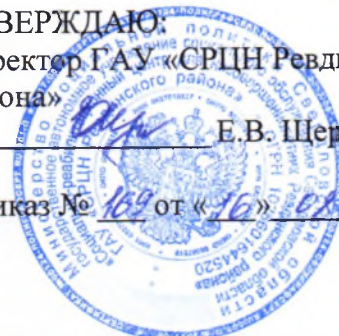
 Тренихина Г.В.  
Протокол № 12 от 16.08. 2019 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГАУ «СРЦН Ревдинского района»

 Е.В. Щербакова

Приказ № 169 от «16» 08 2019 г.



## ПОРЯДОК

**рассмотрения обращений граждан в государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних Ревдинского района»**

### 1. Общие положения.

1.1. Настоящим Порядком регулируются взаимоотношения между ГАУ «Социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних Ревдинского района» и получателем социальных услуг (законным представителем) по осуществлению его права на обжалование действий (бездействий) специалиста, оказывающего социальные услуги, и получение официального ответа от руководства Центра.

### 2. Право гражданина на обращение.

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

2.2. Получатели социальных услуг реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

### 3. Основные термины, используемые в настоящем Порядке.

3.1. В настоящем Порядке используются следующие термины:

*обращение клиента* (далее – обращение) – направленные директору учреждения или в вышестоящий орган письменные или устные предложения, заявления;

*предложение* – рекомендация получателя социальных услуг по совершенствованию порядка, перечня и условий предоставления социальных услуг;

*заявление* – просьба получателя социальных услуг на содействие в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, о недостатках в работе учреждения либо критика деятельности учреждения.

### 4. Права получателя социальных услуг при рассмотрении обращения.

4.1. При рассмотрении обращения в учреждении получатель социальных услуг имеет право:

1) Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться в 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) Получить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в р. 9 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в другие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) Обращаться с заявлением на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством РФ;

5) Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

### 5. Гарантии безопасности получателя социальных услуг в связи с его обращением.

5.1. Запрещается преследование клиента (получателя социальных услуг) в связи с его обращением к директору учреждения.

5.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни клиента (получателя социальных услуг), без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в иной орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

## 6. Требования к письменному обращению.

6.1. Получатель социальных услуг в своем личном 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 ответы, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

6.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов клиент 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.

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 клиента, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случаев, указанных в п. 9 настоящего Порядка.

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.

## 8. Обязательность принятия обращения к рассмотрению.

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

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

## 9. Порядок рассмотрения обращения.

9.1. Руководство учреждения:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием клиента, 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 гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пп. 9.4. – 9.7. настоящего Порядка;

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

9.2. Ответ на обращение подписывается директором учреждения либо уполномоченным на то лицом.



9.3. Ответ на обращение, поступившее директору учреждения по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

9.4. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия клиента, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не выдается.

9.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, учреждение вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов или сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

9.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению руководителю учреждения, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

#### 10. Сроки рассмотрения письменного обращения.

10.1. Письменное обращение, поступившее директору учреждения в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

10.2. В исключительных случаях директор учреждения или уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

#### 11. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

Руководство учреждения в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступивших обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения порядка и условий обслуживания получателей социальных услуг.

Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области  
«Социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних Ревдинского района»

СОГЛАСОВАНО:

На метод. совете

Зам. директора по ВиРР

 Тренихина Г.В.

Протокол № 12 от 16.08. 2019 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГАУ «СРЦН Ревдинского района»

 Е.В. Шербакова

Приказ № 169 от «16» 08 2019 г.

**АЛГОРИТМ ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЙ  
ПО ВОПРОСАМ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Граждане, получающие социальные услуги в учреждении, вправе обратиться с обращением, если они не удовлетворены качеством предоставления услуг.

Обращение – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Обращение может быть подано при личном посещении, через представителей, почтовым отправлением, факсимальной связью, в электронном виде и через официальный сайт учреждения.

Регистрация обращений, поступившей в электронном виде, осуществляется в течение 1 рабочего дня с момента ее поступления. Обращения, поступившие в иной форме, регистрируются в течение трех дней с момента поступления.

Регистрация обращений, порядок их рассмотрения, уведомления граждан о результатах данного обращения в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений РФ» и в соответствии с порядком рассмотрения обращений граждан, поступивших в ГАУ «СРЦН Ревдинского района».

**Обращения по вопросам качества социальных услуг подать можно:**

✓ **в ГАУ «СРЦН Ревдинского района»:**

- по адресу: 623283 Свердловская область, г. Ревда, ул. Толстого, д. 2а (приемная);
- по телефону/ факсу: 8 (343 97) 5 – 28 – 85 (приемная);
- по электронной почте: [soc132@egov66.ru](mailto:soc132@egov66.ru);
- на официальный сайт учреждения: <http://zabota132.msp.midural.ru>.

✓ **в Управление социальной политики по городу Ревде:**

- по адресу: 623280 Свердловская область, г. Ревда, ул. Чехова, д. 23 (приемная);
- по телефону/ факсу: 8 (343 97) 3 – 01 – 84 (приемная).