

## УТВЕРЖДЕН

приказом Санкт-Петербургского  
государственного бюджетного  
учреждения социального обслуживания  
населения «Центр социальной  
реабилитации инвалидов и детей-  
инвалидов Московского района»  
от 25 декабря № 01/329

## ПОРЯДОК

рассмотрения обращений потребителей социальных услуг  
в Санкт-Петербургском государственном бюджетном учреждении  
социального обслуживания населения «Центр социальной реабилитации  
инвалидов и детей-инвалидов Московского района»

1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон) и регулирует взаимоотношения поставщика и потребителя (или его законного представителя) социальных услуг (далее – потребитель) по осуществлению его права на обжалование действий (бездействий) специалиста, оказывающего социальные услуги, и получение официального ответа от руководства Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Московского района» (далее – Центр).

2. Потребители имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения директору Центра.

Потребители реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление потребителями права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

3. Основные понятия, используемые в настоящем Порядке, применяются в значении, определенном Федеральным законом.

4. При рассмотрении обращения руководителем Центра потребитель 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 либо обоснование невозможности предоставления ответа, 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. Делопроизводство по обращениям потребителей в Центре (далее – обращения) ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на инспектора-делопроизводителя.

6. Все поступившие в Центр обращения подлежат регистрации в журнале обращений граждан в течение трех дней с момента их поступления.

Потребитель в своем 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 ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов потребитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

В случае, если в письменном обращении потребителя не указаны его фамилия, имя, отчество, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, то ответ на обращение не дается, обращение списывается «В дело».

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 государственный орган в соответствии с его компетенцией.

7. Обращения, в которых обжалуются судебные решения, в течение семи дней со дня регистрации обращения возвращаются потребителям, направившим обращения, с разъяснением порядка обжалования данных судебных решений.

8. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника Центра, а также членам его семьи, Центр вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить потребителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

9. В случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение по

принадлежности вопроса, о чем в течении семи дней сообщается потребителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение по компетенции, о чем в течении семи дней со дня регистрации такого обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, то потребитель вправе вновь направить обращение директору Центра.

10. Все зарегистрированные обращения проверяются на повторность поступления. При поступлении повторных обращений исполнителю подбирается переписка по предыдущим обращениям. Повторными обращениями считаются обращения от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в том числе направленные им в различные адреса, а затем поступившие в Центр.

11. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который потребителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Центра вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с потребителем по данному вопросу при условии, что он предупреждался о возможности принятия решения о безосновательности очередного обращения и прекращения с ним переписки. О принятом решении уведомляется потребитель, направивший обращение.

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

13. Поступившие в Центр обращения, рассмотрение которых относится к компетенции иных организаций, после регистрации направляются в соответствующие организации по принадлежности для разрешения вопросов и ответа авторам.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов, то копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

Центр при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган может в случае необходимости запрашивать у него документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

Обращения, поступившие в Центр из отдела социальной защиты населения администрации Московского района Санкт-Петербурга, должны рассматриваться в порядке и в сроки, установленные настоящим Порядком, при этом срок рассмотрения обращений исчисляется с даты регистрации обращений в отделе социальной защиты населения администрации Московского района Санкт-Петербурга.

14. Инспектор-делопроизводитель несет в соответствии с законодательством ответственность за хранение регистрационной информации и оперативное представление ее работникам Центра и заявителям по их запросам.

15. Обращение, содержание вопросов и решение которых не относится к компетенции Центра, в течение семи дней со дня регистрации обращения направляется по компетенции в соответствующий орган, либо соответствующему должностному лицу, либо в учреждение и организацию, с уведомлением потребителя, направившего обращение, о переадресации обращения. При направлении обращения по компетенции подлинник обращения направляется в соответствующий орган, либо соответствующему должностному лицу, либо в указанные учреждения и организацию.

16. Копии обращений, содержащих сведения о коррупции, в течение двух рабочих дней со дня их получения направляются в Комитет по вопросам законности, правопорядка и безопасности.

17. В случае если на обращении поставлен штамп «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ», обращение при ответе подлежит возврату.

18. Рассмотрение поступивших в Центр обращений и принятие по ним решений (например, о направлении конкретным исполнителям) осуществляется директором Центра и не должно превышать трех рабочих дней со дня регистрации обращений.

19. Результаты рассмотрения обращений директором Центра отражаются в резолюциях. Если исполнение поручения по обращению было поручено нескольким лицам и в резолюции не указан ответственный исполнитель, ответственным за подготовку ответа на обращение является лицо, указанное в резолюции первым.

20. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

В отдельных случаях, когда для решения вопросов, указанных в обращении, необходимо проведение специальной проверки, затребование дополнительных материалов либо принятие других мер, срок рассмотрения обращения и исполнения поручения по нему может быть продлен директором Центра, но не более чем на 30 дней, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 60 дней со дня регистрации обращения.

В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

21. Ответы на обращения даются, как правило, в письменном виде. В отдельных случаях с согласия потребителя ответ может быть дан в устной форме.

22. Ответ на обращение должен содержать следующие сведения:

1) информацию, откуда поступило обращение или по чьему поручению оно рассмотрено (например: Ваше письмо, поступившее из Аппарата Правительства Российской Федерации, Администрации Президента Российской Федерации и т.д.; Ваше письмо рассмотрено по поручению Губернатора Санкт-Петербурга ...);

2) информацию отдельно по каждому рассмотренному вопросу, если в обращении содержится несколько вопросов;

3) информацию о результатах проверки всех перечисленных в обращении фактов, с указанием на то, подтвердились или нет эти факты, в случае подтверждения фактов необходимо представить информацию о принятых мерах по устранению нарушений;

4) аргументированные разъяснения со ссылками на законодательство в случае отказа рассмотрения или решения затрагиваемых в обращении вопросов.

23. Исполнители несут персональную ответственность за правильность и полноту ответов, направляемых потребителям, в соответствии с законодательством. Ответы на обращения подписываются директором Центра или иным уполномоченным на то лицом.

Копии ответов на обращения, содержащие сведения о коррупции, направляются в Комитет по вопросам законности, правопорядка и безопасности одновременно с ответом заявителю.

24. Рассмотренные обращения и оформленные ответы со всеми относящимися к ним материалами передаются инспектору-делопроизводителю.

25. На бланках ответов на обращение ставятся дата отправки и регистрационный номер обращения. Вторые экземпляры подлинников ответов подшиваются инспектором-делопроизводителем в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

26. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

27. Ответ на коллективное обращение потребителей направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших коллективное обращение. Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется на имя гражданина, чья фамилия в коллективном обращении указана первой, с пометкой «для сведения созаявителей (заинтересованных лиц)».

28. Личный прием граждан проводится директором Центра и его заместителями. Организацию приема граждан осуществляет инспектор-делопроизводитель.

29. Прием граждан осуществляется в специальных помещениях, обеспечивающих доступность для заявителей с ограниченными физическими возможностями, общественную и пожарную безопасность, недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях, а также отвечающих санитарно-эпидемиологическим требованиям (далее – приемные), в том числе в режиме видео-конференц-связи и иных видов связи.

30. Личный прием потребителей директором Центра и его заместителями проводится согласно графику, размещенному на официальном сайте Центра в сети Интернет, по предварительной записи. Инспектор-делопроизводитель осуществляет консультирование граждан о личном приеме по справочному телефону.

31. Организация приема потребителей включает в себя составление графика личного приема граждан и предварительную запись граждан на личный прием к директору Центра и его заместителям, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов;

32. При личном приеме потребитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, то ответ на обращение с согласия потребителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина, оформленной согласно приложению №1 к настоящему Порядку.

33. В приемной может осуществляться осуществляется видео- и (или) аудиопотоколирование личного приема граждан.

При несогласии потребителя с видео- и (или) аудиопотоколированием личного приема личный прием проводится без видео-и (или) аудиопотоколирования, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема граждан.

34. Видео- и (или) аудиозапись личного приема потребителем может осуществляться исключительно с согласия должностного лица, проводящего личный прием.

Личный прием не проводится, а начатый прием прекращается в случаях, если:

1) потребитель осуществляет видео- и (или) аудиозапись личного приема без согласия должностного лица, проводящего личный прием;

2) потребитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии;

3) потребитель нарушает общественный порядок, оскорбляет должностных лиц, проводящих личный прием, угрожает насилием либо иными опасными действиями.

35. Учет устных обращений осуществляется в журнале личного (устного) приема директора Центра.

Решение, принятое директором Центра либо его заместителями на личном приеме гражданина, заносится в карточку личного приема граждан, оформляется в виде резолюции, содержащей поручения исполнителям (далее – поручения), подписывается должностным лицом, проводившим личный прием, и после регистрации направляется исполнителю.

36. Поручения записываются в карточки личного приема граждан и ставятся на контроль.

Поручения должны исполняться в срок, установленный в поручении. В случае, если для исполнения необходимо провести дополнительное изучение и проверку обращения либо истребовать дополнительные материалы, то поручение исполняется в срок, не превышающий 30 календарных дней.

37. Сроки выполнения поручений могут быть продлены директором Центра или его заместителем, установившим срок его исполнения. Информация о продлении сроков исполнения поручений фиксируется в журнале личного (устного) приема директора Центра.

38. Поручение снимается с контроля в случаях, если:

- 1) вопрос решен;
- 2) исполнителем дан обоснованный отказ в выполнении требований потребителя и директор Центра или его заместитель, давший поручение, согласен с доводами исполнителя.

39. Помимо личных и письменных обращений потребитель может оставить отзыв с оценкой качества полученных услуг в Центре в книге отзывов и пожеланий.

40. Контроль за соблюдением настоящего Порядка осуществляет директор Центра.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1  
к Порядку рассмотрения обращений  
потребителей социальных услуг в Санкт-  
Петербургском государственном  
бюджетном учреждении социального  
обслуживания населения «Центр  
социальной реабилитации инвалидов  
и детей-инвалидов Московского района»

Карточка личного приема граждан

1.	Регистрационный номер	
2.	ФИО заявителя	
3.	Адрес заявителя	
4.	Краткое содержание обращения	
5.	Тема обращения	
6.	Срок рассмотрения	
7.	Резолюция директора	
8.	Дата регистрации	