

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБУ СО ЯО

Дом социального обслуживания
«Забота»



М.В.Филиппова

03

2026 г.

ПОРЯДОК рассмотрения обращения граждан

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан в государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Ярославской области Дом социального обслуживания «Забота» (далее – Порядок) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан РФ» и устанавливает основные требования к порядку рассмотрения обращений граждан в государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Ярославской области Дом социального обслуживания «Забота» (далее – Учреждение) и правила ведения делопроизводства по обращениям.

1.2. Учреждение рассматривает обращения граждан по вопросам, находящимся в его компетенции, в соответствии с Конституцией РФ, Федеральными законами, региональными и иными нормативными правовыми актами.

1.3. Рассмотрение обращений осуществляется руководителем Учреждения или лицом его заменяющим.

1.4. Работники Учреждения, работающие с обращениями, несут ответственность за своевременность и полноту ответов заявителям по обращениям, находящимся у них на рассмотрении. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями.

1.5. В случае, если обращение составлено неразборчиво (отсутствует возможность прочитать какую-либо часть текста), не указаны (или указаны неразборчиво) фамилия, имя, отчество, почтовый адрес заявителя, ответ на такое обращение не дается.

1.6. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные термины, определенные в Федеральном законе от 02.05.2006 г. №59-ФЗ:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные должностному лицу Учреждения в письменной форме или в форме электронного документа предложения, жалоба, заявление, а также устное обращение гражданина;
- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности, локальных актов Учреждения, вопросов, находящихся в компетенции Учреждения;

- заявление - просьба гражданина 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 и его должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения и его должностных лиц;

- жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции руководителя или выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении.

II. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения должностным лицам Учреждения.

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

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

III. Права гражданина на рассмотрение обращения

При рассмотрении обращения должностным лицом Учреждения гражданин имеет право:

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

3.2. 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, а также персональные данные, не разрешенные к распространению.

3.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.4. 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.

3.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

IV. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением к должностному лицу Учреждения с критикой деятельности Учреждения или

должностного лица Учреждения либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

V. Способы направления обращения в Учреждение

5.1. В форме электронного документа посредством электронной почты Учреждения: kpni450367@mail.ru.

5.2. В форме электронного документа посредством использования формы обратной связи на официальном сайте учреждения: www.ярзбота.рф

5.3. В письменной форме через приемную директора Учреждения по адресу: Ярославская область, г.Ярославль, Парковый проезд, дом 7. Прием документов осуществляется ежедневно (кроме субботы и воскресенья) с 8.00 до 16.30 (с 12.00 до 12.30 перерыв на обед).

5.4. В письменной форме посредством почты на адрес Учреждения: 150002, Ярославская область, г.Ярославль, Парковый проезд, дом 7.

5.5. В письменной форме посредством ящика обратной связи, расположенного в Учреждении по адресу: Ярославская область, г.Ярославль, Парковый проезд, дом 7.

5.6. Обратиться устно по телефону Учреждения: 8 (4852) 45-03-67.

5.7. Обратиться непосредственно к директору Учреждения (либо лицу, уполномоченному директором на рассмотрение обращений) во время личного приема у директора (уполномоченного лица) по адресу: Ярославская область, г.Ярославль, Парковый проезд, дом 7. Личный прием граждан осуществляется директором: понедельник – пятница с 8.30 до 12.00 и с 12.30 до 16.30. Запись на личный прием осуществляется по телефону: 8 (4852) 45-03-67. Информация об установленных для личного приема днях и часах размещена на информационных стендах в Учреждении и на официальном сайте Учреждения.

5.8. Оставить письменное обращение в Книге отзывов и предложений, находящейся в Учреждении по адресу: Ярославская область, г.Ярославль, Парковый проезд, дом 7.

VI. Требования к обращению

6.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование Учреждения, в которое направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), 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 гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

6.3. Обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

VII. Регистрация обращений и сроки их рассмотрения

7.1. Обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3-х дней с момента его поступления в Учреждение.

7.2. Порядок регистрации письменных, электронных и устных обращений граждан:

- После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется работником Учреждения, ответственным за работу с обращениями граждан в журнале обращений граждан.

- Все поступающие обращения подлежат регистрации.

- Работники Учреждения, ответственные за работу с обращениями граждан, назначаются приказом директора Учреждения.

- Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется директором Учреждения, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

7.3. Информация об устных обращениях может быть включена в журнал обращений при необходимости. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

7.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается.

7.7. В случае, если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся иные доводы или

обстоятельства, руководитель Учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Учреждение. В данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

7.8. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную тайну, персональные данные, не разрешенные к распространению, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7.9. В случае поступления в Учреждение обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Учреждения, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

7.10. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Учреждение.

7.11. Обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации и в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

VIII. Контроль исполнения обращений граждан

8.1. Учреждение осуществляет в пределах своей компетенции контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений граждан, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

IX. Заключительные положения

9.1. Изменения в настоящий порядок могут быть внесены при изменении законодательства в области рассмотрения обращений граждан или в силу иных обстоятельств.