



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
«КОРЕНОВСКИЙ КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ»

П Р И К А З

от 01.09.2016

№ 63

г. Кореновск

**О введении в действие Порядка подачи и рассмотрения обращений в
ГБУ СО КК «Кореновский КЦСОН»**

В целях упорядочивания работы с обращениями и жалобами граждан, а также сотрудников ГБУ СО КК «Кореновский КЦСОН», организации учета поступающих обращений как в устной, так и в письменных формах, п р и к а з ы в а ю:

1. Ввести в действие с 01 сентября 2016 года локальный нормативный акт учреждения «Порядок подачи и рассмотрения обращений в ГБУ СО КК «Кореновский комплексный центр социального обслуживания населения» (прилагается).
2. Назначить руководителей структурных подразделений, ответственными за учет обращений (жалоб) и ведение Журнала учета устных и письменных обращений граждан.
3. Руководителям структурных подразделений ознакомить с «Порядком подачи и рассмотрения обращений в ГБУ СО КК «Кореновский комплексный центр социального обслуживания населения» всех сотрудников учреждения, находящихся в непосредственном подчинении под роспись и листы ознакомления передать в отдел кадров.

Директор

В.Д.Коломиец

Проект приказа подготовлен и внесен:
Заместитель директора по
административно-хозяйственной работе

Б.Е.Корнеев

УТВЕРЖДЕНО
приказом ГБУ СО КК «Кореновский
КЦСОН» от «1» сентября 2016 г. № 63

**Порядок подачи и рассмотрения обращений
в ГБУ СО КК «Кореновский комплексный центр социального обслужи-
вания населения»**

Настоящий порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», «Сборником методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах самоуправления», утвержденным подпунктом 2.1 пункта 2 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания № 9 от 19.02.2015 года).

1. Подача обращения (жалобы) по вопросам качества оказания социальных услуг

1.1. Заявители обращаются в учреждение с обращением (жалобой) на предоставление государственных услуг в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации заявления о предоставлении государственной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, для предоставления государственной услуги;

4) отказ заявителю в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, для предоставления государственной услуги;

5) отказ в предоставлении государственной услуги, по основаниям, не предусмотренным федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъектов Российской Федерации;

б) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной законодательством Российской Федерации;

7) отказ специалиста учреждения, предоставляющего услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

1.2. Обращение (жалоба) может быть подана в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме на электронный адрес учреждения, официального сайта учреждения, а также может быть принята при личном приеме заявителя директором учреждения.

В случае если обращение (жалоба) подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя, оформленный в установленном законодательством порядке.

1.3. При установлении того, что обращение (жалоба) отвечает случаям, предусмотренным подпунктом 1.1 настоящего Порядка, она подлежит регистрации в день ее поступления.

1.4. В случае если обращение (жалоба) касается вопросов предоставления государственной услуги, не входящей в компетенцию учреждения, то в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации обращение (жалоба) направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган или учреждение с одновременным информированием заявителя в письменной форме о перенаправлении жалобы.

1.5. Обращение (жалоба), касающееся предоставления государственных услуг, рассматривается в особом порядке.

1.6. Срок рассмотрения обращения (жалобы) исчисляется со дня регистрации жалобы в журнале регистрации.

1.7. Обращения (жалобы) рассматриваются непосредственно директором учреждения либо лицом, уполномоченным директором на рассмотрение жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа специалиста учреждения, предоставляющего государственную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

1.8. Обращение (жалоба) должно содержать:

1) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

2) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего государственную услугу, а также о действиях (бездействии) сотрудника учреждения, предоставляющего государственную услугу;

3) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего государственную услугу, специалиста учреждения, предоставляющего государственную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

1.9. Директор учреждения вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения обращения (жалобы) может быть сокращен.

1.10. По результатам рассмотрения обращения (жалобы) учреждение принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет обращение (жалобу), в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении обращения (жалобы).

Указанное решение принимается в форме правового акта учреждения.

1.11. При удовлетворении обращения (жалобы) в учреждении принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

1.12. Основаниями отказа в удовлетворении обращения (жалобы) являются:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по обращению (жалобе) о том же предмете и по тем же основаниям;

2) подача обращения (жалобы) лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличие решения по обращению (жалобе), принятого ранее в соответствии с требованиями настоящей Инструкции в отношении того же заявителя и по тому же предмету обращения (жалобы).

1.13. Случаи, в которых ответ на обращение (жалобу) не дается:

1) Учреждение при получении письменного обращения (жалобы), 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.

2) В случае, если в письменном обращении (жалобе) не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста обращения (жалобы), фамилию, имя, отчество (по-

следнее - при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в обращении (жалобе).

3) В случае, если в письменном обращении (жалобе) 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, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. 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.

4) В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

1.14. Ответ по результатам рассмотрения обращения (жалобы) направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

2. Личный прием получателей социальных услуг и граждан, не состоящих на социальном обслуживании.

2.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится руководителем и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан в установленном законом РФ порядке.

2.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

2.3. В случае, если изложенные в устном обращении (жалобе) факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов.

2.4. Письменное обращение (жалоба), принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

2.5. В случае если в обращении (жалобе) содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения (жалобы), если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3. Подача сотрудниками учреждения обращения (жалобы) на действия других сотрудников учреждения.

Любой сотрудник учреждения вправе обжаловать действия (бездействия) должностного лица, в том числе вышестоящего руководства, получателя социальных услуг в случае нарушения или наличия препятствий в реализации его прав.

Сотрудник учреждения, который считает, что его права и свободы были нарушены решением или действием (бездействием): получателем социальных услуг; должностным лицом, равным ему по должности; непосредственным руководителем (заведующим); заместителем директора учреждения; директором учреждения, может оспорить их (п 3.1; п.3.2; п.3.3; п.3.4; п.3.5 настоящего Порядка).

3.1 Права и свободы работника были нарушены действием (бездействием) получателем социальных услуг

Сотрудник учреждения вправе обратиться к своему непосредственному руководителю (заведующему) как в устном порядке, так и в письменном.

В устном порядке лично или по телефону:

При обращении лично:

При обращении к заведующему лично в устном порядке сотрудник должен четко изложить суть проблемы, привести конкретные доводы и представить документы (при их наличии), подтверждающие его слова.

Заведующий обязан выслушать доводы работника и принять все исчерпывающие меры по решению проблемных вопросов. При этом заведующий обязан сделать отметку в журнале учета устных и письменных обращений граждан ГБУ СО КК «Кореновский КЦСОН» (приложение № 1), в котором кратко изложить суть проблемы, мероприятия по ее решению и результаты урегулирования.

В случае если заведующий самостоятельно не может урегулировать (либо он не компетентен в решении тех или иных вопросов) возникшую ситуацию, он незамедлительно информирует о проблеме заместителя директора, либо непосредственно директора учреждения. Распоряжением директора назначается иное лицо компетентное в решении возникшего вопроса.

О результатах решения обращения (жалобы) сотрудник учреждения информируется в письменном виде в установленном законом РФ порядке.

При обращении по телефону:

При обращении к заведующему по телефону сотрудник должен четко изложить суть проблемы, привести конкретные доводы.

Заведующий обязан выслушать доводы работника и принять все исчерпывающие меры по решению проблемных вопросов. При этом заведующий обязан сделать отметку в журнале учета устных и письменных обращений граждан ГБУ СО КК «Кореновский КЦСОН» (приложение № 1), в котором кратко изложить суть проблемы, мероприятия по ее решению и результаты урегулирования.

В случае если заведующий самостоятельно не может урегулировать (либо он не компетентен в решении тех или иных вопросов) возникшую ситуацию, он незамедлительно информирует о проблеме заместителя директора, либо непосредственно директора учреждения. Распоряжением директора назначается иное лицо компетентное в решении возникшего вопроса.

О результатах решения обращения (жалобы) сотрудник учреждения информируется в письменном виде в установленном законом РФ порядке.

В письменном порядке:

При обращении к заведующему в письменном виде на бумажном носителе сотрудник должен написать докладную записку, в которой изложить суть проблемы, привести конкретные доводы и приложить к докладной документы (при их наличии), подтверждающие его слова. В докладной записке сотрудник должен указать свою должность, фамилию, имя, и отчество.

В свою очередь заведующий обязан принять докладную записку сделать отметку в журнале учета устных и письменных обращений граждан ГБУ СО КК «Кореновский КЦСОН» (приложение № 1), в котором кратко изложить суть проблемы, мероприятия по ее решению и результаты урегулирования.

В случае если заведующий самостоятельно не может урегулировать (либо он не компетентен в решении тех или иных вопросов) возникшую ситуацию, он незамедлительно информирует о проблеме заместителя директора, либо непосредственно директора учреждения и передает докладную записку директору учреждения. Распоряжением директора назначается иное лицо компетентное в решении возникшего вопроса.

О результатах решения обращения (жалобы) сотрудник учреждения информируется в письменном виде в установленном законом РФ порядке.

Сотрудник учреждения, по желанию, также вправе непосредственно обратиться к заместителю директора, либо непосредственно к директору учреждения.

В случае если сотрудник, минуя заведующего, обратился к заместителю директора, либо непосредственно к директору учреждения право проведения проверки по изложенным сотрудником фактам заведующему не пере-

дается. Распоряжением директора назначается иное лицо компетентное в решении вопроса, изложенного в обращении (жалобе).

О результатах решения обращения (жалобы) сотрудник учреждения информируется в письменном виде в установленном законом РФ порядке.

3.2. Права и свободы работника были нарушены решением или действием (бездействием) должностным лицом, равным ему по должности.

Сотрудник учреждения вправе обратиться к своему непосредственному руководителю (заведующему) как в устном порядке, так и в письменном.

В устном порядке лично или по телефону:

При обращении лично:

При обращении к заведующему лично в устном порядке сотрудник должен четко изложить суть проблемы, привести конкретные доводы и представить документы (при их наличии), подтверждающие его слова.

Заведующий обязан выслушать доводы работника и принять все исчерпывающие меры по решению проблемных вопросов. При этом заведующий обязан сделать отметку в журнале учета устных и письменных обращений граждан ГБУ СО КК «Кореновский КЦСОН» (приложение № 1), в котором кратко изложить суть проблемы, мероприятия по ее решению и результаты урегулирования.

В случае, если заведующий самостоятельно не может урегулировать (либо он не компетентен в решении тех или иных вопросов) возникшую ситуацию, он незамедлительно информирует о проблеме заместителя директора, либо непосредственно директора учреждения. Распоряжением директора назначается иное лицо компетентное в решении возникшего вопроса.

О результатах решения обращения (жалобы) сотрудник учреждения информируется в письменном виде в установленном законом РФ порядке.

При обращении по телефону:

При обращении к заведующему по телефону сотрудник должен четко изложить суть проблемы, привести конкретные доводы.

Заведующий обязан выслушать доводы работника и принять все исчерпывающие меры по решению проблемных вопросов. При этом заведующий обязан сделать отметку в журнале учета устных и письменных обращений граждан ГБУ СО КК «Кореновский КЦСОН» (приложение № 1), в котором кратко изложить суть проблемы, мероприятия по ее решению и результаты урегулирования.

В случае если заведующий самостоятельно не может урегулировать (либо он не компетентен в решении тех или иных вопросов) возникшую ситуацию, он незамедлительно информирует о проблеме заместителя директора, либо непосредственно директора учреждения. Распоряжением директора назначается иное лицо компетентное в решении возникшего вопроса.

О результатах решения обращения (жалобы) сотрудник учреждения информируется в письменном виде в установленном законом РФ порядке.

В письменном порядке:

При обращении лично:

При обращении к заместителю директора, либо к директору учреждения лично в устном порядке сотрудник должен четко изложить суть проблемы, привести конкретные доводы и представить документы (при их наличии), подтверждающие его слова.

Заместитель директора, либо директор учреждения обязан выслушать доводы работника и принять все исчерпывающие меры по решению проблемных вопросов.

В случае если заместитель директора самостоятельно не может урегулировать (либо он не компетентен в решении тех или иных вопросов) возникшую ситуацию, он незамедлительно информирует о проблеме директора учреждения. Директор принимает меры по решению возникшего вопроса.

О результатах решения обращения (жалобы) сотрудник учреждения информируется в письменном виде в установленном законом РФ порядке.

При обращении по телефону:

При обращении к заместителю директора, либо к директору учреждения по телефону сотрудник должен четко изложить суть проблемы, привести конкретные доводы.

Заместитель директора, либо директор учреждения обязан выслушать доводы работника и принять все исчерпывающие меры по решению проблемных вопросов.

В случае если заместитель директора самостоятельно не может урегулировать (либо он не компетентен в решении тех или иных вопросов) возникшую ситуацию, он незамедлительно информирует о проблеме директора учреждения. Директор принимает меры по решению возникшего вопроса.

О результатах решения обращения (жалобы) сотрудник учреждения информируется в письменном виде в установленном законом РФ порядке.

В письменном порядке:

При обращении к заместителю директора, либо к директору учреждения в письменном виде на бумажном носителе сотрудник должен написать докладную записку (жалобу), в которой изложить суть проблемы, привести конкретные доводы и приложить к докладной документы (при их наличии), подтверждающие его слова. В докладной записке сотрудник должен указать свою должность, фамилию, имя, и отчество.

В случае если заместитель директора самостоятельно не может урегулировать (либо он не компетентен в решении тех или иных вопросов) возникшую ситуацию, он незамедлительно информирует о проблеме директора учреждения и передает докладную записку директору учреждения. Директор принимает меры по решению возникшего вопроса.

Докладная записка (жалоба) регистрируется как входящая корреспонденция в установленном порядке и передается непосредственно директору учреждения.

О результатах решения обращения (жалобы) сотрудник учреждения информируется в письменном виде в установленном законом РФ порядке.

Сотрудник учреждения, по желанию, также вправе обратиться к заместителю директора, либо непосредственно к директору учреждения.

Право проведения проверки по изложенным сотрудником фактам заведующему не передается. Распоряжением директора назначается лицо компетентное в решении вопроса, изложенного в обращении (жалобе).

О результатах решения обращения (жалобы) сотрудник учреждения информируется в письменном виде в установленном законом РФ порядке.

Передача обращения (жалобы) по почте:

Сотрудник учреждения вправе направить обращение (жалобу) непосредственно к директору учреждения по почте.

Сотрудник направляет обращение (жалобу) в письменном виде на бумажном носителе на юридический адрес учреждения, либо может опустить в почтовый ящик жалоб и предложений, расположенный на стене административного здания в зоне входной группы по адресу: г. Кореновск, ул. Красная, 77-б.

Поступившее в учреждение письменное обращение сотрудника регистрируется как входящая корреспонденция в установленном порядке и передается непосредственно директору учреждения. Распоряжением директора назначается иное лицо компетентное в решении вопроса, изложенного в обращении (жалобе).

О результатах решения обращения (жалобы) сотрудник учреждения информируется в письменном виде в установленном законом РФ порядке.

3.4. Права и свободы работника были нарушены решением или действием (бездействием) заместителем директора.

Сотрудник учреждения вправе обратиться к директору учреждения, как в устном порядке, так и в письменном.

В устном порядке лично или по телефону:

При обращении лично:

При обращении к директору учреждения лично в устном порядке сотрудник должен четко изложить суть проблемы, привести конкретные доводы и представить документы (при их наличии), подтверждающие его слова.

Директор учреждения обязан выслушать доводы работника и принять все исчерпывающие меры по решению проблемных вопросов.

Директор учреждения принимает меры по решению возникшего вопроса как самостоятельно, так и с привлечением сотрудников управления социальной защиты населения министерства труда и социального развития Краснодарского края в Кореновском районе (по согласованию).

О результатах решения обращения (жалобы) сотрудник учреждения информируется в письменном виде в установленном законом РФ порядке.

При обращении по телефону:

При обращении к директору учреждения по телефону сотрудник должен четко изложить суть проблемы, привести конкретные доводы.

Директор учреждения обязан выслушать доводы работника и принять все исчерпывающие меры по решению проблемных вопросов.

О результатах решения обращения (жалобы) сотрудник учреждения информируется в письменном виде в установленном законом РФ порядке.

В письменном порядке:

При обращении к директору учреждения в письменном виде на бумажном носителе сотрудник должен написать докладную записку (жалобу), в которой изложить суть проблемы, привести конкретные доводы и приложить к докладной документы (при их наличии), подтверждающие его слова. В докладной записке сотрудник должен указать свою должность, фамилию, имя, и отчество.

Докладная записка (жалоба) регистрируется как входящая корреспонденция в установленном порядке и передается непосредственно директору учреждения.

О результатах решения обращения (жалобы) сотрудник учреждения информируется в письменном виде в установленном законом РФ порядке.

Передача обращения (жалобы) по почте:

Сотрудник учреждения вправе направить обращение (жалобу) непосредственно директору учреждения по почте.

Сотрудник направляет обращение (жалобу) в письменном виде на бумажном носителе на юридический адрес учреждения, либо может опустить в почтовый ящик жалоб и предложений, расположенный на стене административного здания в зоне входной группы по адресу: г. Кореновск, ул. Красная, 77Б.

Поступившее в учреждение письменное обращение сотрудника регистрируется как входящая корреспонденция в установленном порядке и передается непосредственно директору учреждения. Распоряжением директора назначается лицо компетентное в решении вопроса, изложенного в обращении (жалобе). По согласованию директор имеет право привлечь сотрудников управления социальной защиты населения министерства труда и социального развития Краснодарского края в Кореновском районе.

О результатах решения обращения (жалобы) сотрудник учреждения информируется в письменном виде в установленном законом РФ порядке.

3.5. Права и свободы работника были нарушены решением или действием (бездействием) директором учреждения.

Сотрудник учреждения вправе обратиться к руководителю управления социальной защиты населения министерства труда и социального развития Краснодарского края в Кореновском районе, как в устном порядке, так и в письменном.

В устном порядке лично или по телефону:

При обращении лично:

При обращении к руководителю управления социальной защиты населения министерства труда и социального развития Краснодарского края

в Кореновском районе лично в устном порядке сотрудник должен четко изложить суть проблемы, привести конкретные доводы и представить документы (при их наличии), подтверждающие его слова.

Руководитель управления социальной защиты населения министерства труда и социального развития Краснодарского края в Кореновском районе принимает меры по решению возникшего вопроса.

О результатах решения обращения (жалобы) сотрудник учреждения информируется в письменном виде в установленном законом РФ порядке.

При обращении по телефону:

При обращении руководителю управления социальной защиты населения министерства труда и социального развития Краснодарского края в Кореновском районе сотрудник должен четко изложить суть проблемы, привести конкретные доводы.

Руководитель управления социальной защиты населения министерства труда и социального развития Краснодарского края в Кореновском районе принимает все исчерпывающие меры по решению проблемных вопросов.

О результатах решения обращения (жалобы) сотрудник учреждения информируется в письменном виде в установленном законом РФ порядке.

В письменном порядке:

При обращении к руководителю управления социальной защиты населения министерства труда и социального развития Краснодарского края в Кореновском районе в письменном виде на бумажном носителе сотрудник должен написать докладную записку (жалобу), в которой изложить суть проблемы, привести конкретные доводы и приложить к докладной документы (при их наличии), подтверждающие его слова. В докладной записке сотрудник должен указать свою должность, фамилию, имя, и отчество.

Докладная записка, обращение (жалоба) регистрируется как входящая корреспонденция в установленном порядке и передается непосредственно руководителю управления социальной защиты населения министерства труда и социального развития Краснодарского края в Кореновском районе.

О результатах решения обращения (жалобы) сотрудник учреждения информируется в письменном виде в установленном законом РФ порядке.

Передача обращения (жалобы) по почте:

Сотрудник учреждения вправе направить обращение (жалобу) непосредственно руководителю управления социальной защиты населения министерства труда и социального развития Краснодарского края в Кореновском районе по почте.

Сотрудник направляет обращение (жалобу) в письменном виде на бумажном носителе на юридический адрес управления социальной защиты населения министерства труда и социального развития Краснодарского края в Кореновском районе, либо может оставить в приемной управления.

Поступившее в управление письменное обращение сотрудника регистрируется как входящая корреспонденция в установленном порядке и передается непосредственно руководителю управления социальной защиты насе-

ления министерства труда и социального развития Краснодарского края в Кореновском районе. Распоряжением руководителя управления социальной защиты населения министерства труда и социального развития Краснодарского края в Кореновском районе назначается лицо компетентное в решении вопроса, изложенного в обращении (жалобе).

О результатах решения обращения (жалобы) сотрудник учреждения информируется в письменном виде в установленном законом РФ порядке.

Срок рассмотрения обращения (жалобы) во всех случаях составляет не более 15 дней с момента ее регистрации. Письменный ответ на жалобу направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения.

Заместитель директора по АХР



Б.Е. Корнеев

ПРИЛОЖЕНИЕ
к Порядку подачи и рассмотрения обращений в
ГБУ СО КК «Кореновский КЦСОН»

Журнал учета устных и письменных обращений граждан

(наименование структурного подразделения)
ГБУ СО КК «Кореновский КЦСОН»

| Рег. № | Дата обращения | Порядок подачи обращения (по телефону, устно лично, письменно лично, по почте – необходимо указать) | Ф.И.О. заявителя | Адрес заявителя | Краткое содержание жалобы | Результаты рассмотрения |
|--------|----------------|---|------------------|-----------------|---------------------------|-------------------------|
| | | | | | | |

На коллективные обращения регистрационный номер присваивается по фамилии первого заявителя с пометкой «коллективная».

Графа «результаты рассмотрения жалобы» заполняется после принятия решения по жалобе. В случае разъяснения заявителю средств и порядка защиты нарушенных прав и свобод человека и гражданина делается отметка «направлен ответ заявителю». В случае передачи жалобы государственному органу, органу местного самоуправления или должностному лицу, к компетенции которых относится разрешение жалобы по существу, делается соответствующая отметка с указанием наименования адресата (Например: «направлено в ОВД по Кореновскому району»).

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению делается соответствующая отметка.

При обращении к заведующему в письменном виде на бумажном носителе сотрудник должен написать докладную записку, в которой изложить суть проблемы, привести конкретные доводы и приложить к докладной документы (при их наличии), подтверждающие его слова. В докладной записке сотрудник должен указать свою должность, фамилию, имя, и отчество.

В свою очередь заведующий обязан принять докладную записку сделать отметку в журнале учета устных и письменных обращений граждан ГБУ СО КК «Кореновский КЦСОН» (приложение), в котором кратко изложить суть проблемы, мероприятия по ее решению и результаты урегулирования.

В случае, если заведующий самостоятельно не может урегулировать (либо он не компетентен в решении тех или иных вопросов) возникшую ситуацию, он незамедлительно информирует о проблеме заместителя директора, либо непосредственно директора учреждения и передает докладную записку директору учреждения. Распоряжением директора назначается иное лицо компетентное в решении возникшего вопроса.

О результатах решения обращения (жалобы) сотрудник учреждения информируется в письменном виде в установленном законом РФ порядке.

Сотрудник учреждения, по желанию, также вправе обратиться к заместителю директора, либо непосредственно к директору учреждения.

В случае, если сотрудник, минуя заведующего, обратился к заместителю директора, либо непосредственно к директору учреждения право проведения проверки по изложенным сотрудником фактам заведующему не передается. Распоряжением директора назначается иное лицо компетентное в решении вопроса, изложенного в обращении (жалобе).

О результатах решения обращения (жалобы) сотрудник учреждения информируется в письменном виде в установленном законом РФ порядке.

Передача обращения (жалобы) по почте:

Сотрудник учреждения вправе направить обращение (жалобу) непосредственно к директору учреждения по почте.

Сотрудник направляет обращение (жалобу) в письменном виде на бумажном носителе на юридический адрес учреждения.

Поступившее в учреждение письменное обращение сотрудника регистрируется как входящая корреспонденция в установленном порядке и передается непосредственно директору учреждения. Распоряжением директора назначается иное лицо компетентное в решении вопроса, изложенного в обращении (жалобе).

О результатах решения обращения (жалобы) сотрудник учреждения информируется в письменном виде в установленном законом РФ порядке.

3.3. Права и свободы работника были нарушены решением или действием (бездействием) заведующим отделением

Сотрудник учреждения вправе обратиться к заместителю директора, либо к директору учреждения, как в устном порядке, так и в письменном.

В устном порядке лично или по телефону: