

**Кировское областное государственное бюджетное учреждение
социального обслуживания
«Новомедянский психоневрологический интернат»**

18.10.2017 г.

№ 158

**П Р И К А З
пгт Мурыгино**

Об утверждении и введении в действие
локальных нормативных актов

С целью улучшения качества работы в КОГБУСО «Новомедянский психоневрологический интернат» ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие с 18.10.2017 года «Регламент рассмотрения обращений получателей социальных услуг».
2. Утвердить и ввести в действие с 18.10.2017 «Положение о персональных данных получателей социальных услуг в КОГБУСО «Новомедянский психоневрологический интернат».
3. Утвердить и ввести в действие с 18.10.2017 «Положение о бракеражной комиссии КОГБУСО «Новомедянский психоневрологический интернат».
4. Юрисконсульту Сырчиной Н.Г. ознакомить с настоящим приказом заместителя директора по медицинской части, руководителей структурных подразделений под роспись.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

М.Н. Иванова

Подготовлено:
Юрисконсульт

Н.Г. Сырчина

С приказом ознакомлены:

Зам. директора по медицинской части

Д.В. Романов

Заведующий отделением, врач психиатр

Астраханцева М.Л.

Заведующий отделением, врач психиатр

Романова С.С.

Утверждаю:
Директор КОГБУСО «Новомедянский
психоневрологический интернат»

Приказ № 158 от 18 октября 2017 г.

Иванова М.Н.

Приказ № 158 от

18 октября 2017 г.

РЕГЛАМЕНТ

рассмотрения обращений получателей социальных услуг

1. Общие положения

Настоящим Регламентом регулируются взаимоотношения между КОГБУСО «Новомедянский психоневрологический интернат» (далее - учреждение) и получателем социальных услуг (его законным представителем, родственниками) по рассмотрению индивидуальных и коллективных обращений, включая организацию личного приема получателей социальных услуг, контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений получателей социальных услуг, анализа и обобщения информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями получателей социальных услуг в структурных подразделениях учреждения.

2. Право получателей социальных услуг на обращение

2.1. Получатели социальных услуг (его законный представитель, родственники) имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения руководителю учреждения либо уполномоченным лицам имеющим право производить сбор обращений, а именно:

- заместитель директора по медицинской и реабилитационной работе;
- заместитель директора по общим вопросам;
- заведующий отделением;
- старшая медицинская сестра;
- воспитатель.

2.2. Лица, уполномоченные производить сбор обращений, доводят поступившую информацию до руководителя учреждения с занесением сведений в журнал регистрации письменных обращений получателей социальных услуг.

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

3. Основные термины, используемые в настоящем Регламенте

В настоящем Регламенте используются следующие термины:

- **обращение получателя социальных услуг** (далее обращение) направленное руководителю учреждения письменное или устное предложение, заявление или жалоба;
- **предложение** – рекомендация по совершенствованию порядка, перечня и условий предоставления социальных услуг;
- **заявление** - просьба получателя социальных услуг о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе учреждения либо критика деятельности учреждения и др.;
- **жалоба** – письменное или устное требование получателя социальных услуг об устранении нарушения прав и законных интересов получателей социальных услуг или других лиц.

4. Права получателя социальных услуг при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения руководителем учреждения получатель социальных услуг 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, за исключением случаев, указанных в разделе 10 настоящего Регламента, 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;
- 5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

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

5.1. Запрещается преследование получателя социальных услуг в связи с его обращением к руководителю учреждения.

5.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни получателя социальных услуг, без его согласия. Не является

разглашением содержащихся в обращении, направление письменного обращения в иной орган, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6. Требования к письменному обращению

6.1. Получатель социальных услуг 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, излагает предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

6.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов получатель социальных услуг прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

6.3. Обращение по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

7. Регистрация письменного обращения

7.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в учреждение в Журнале учета письменных обращений получателей социальных услуг.

7.1.1. Ответственным за ведение журнала учета письменных обращений получателей социальных услуг является секретарь руководителя.

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 получателя социальных услуг, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в разделе 10 настоящего Регламента.

7.3. 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.

7.4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

7.5. В случае если в соответствии с запретом, невозможно направление жалобы на рассмотрение в органы, в компетенцию которых решение поставленных в обращении получателю социальных услуг с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

8. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

8.1. Обращение, поступившее к рассмотрению обязано быть рассмотрено.

9. Рассмотрение обращения

9.1. Руководитель учреждения:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием получателя социальных услуг;

2) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов получателя социальных услуг;

3) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 10 настоящего Порядка;

4) уведомляет получателя социальных услуг о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или должностному лицу в соответствии с их компетенции.

9.2. Письменный ответ на обращение получателя социальных услуг подписывается руководителем учреждения.

10. Порядок рассмотрения отдельных обращений

10.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество получателя социальных услуг, и невозможно определить лицо направившего обращение, ответ на обращение не дается.

10.2. При получении письменного обращения, в котором 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 получателю социальных услуг, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

10.3. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению руководителю учреждения.

10.4. В случае если в письменном обращении получателя социальных услуг содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с получателем социальных услуг по данному вопросу. О данном решении уведомляется получатель социальных услуг, направивший обращение.

11. Сроки рассмотрения письменного обращения

11.1. Письменное обращение, поступившее руководителю учреждения в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 10 дней со дня регистрации письменного обращения.

11.2. В исключительных случаях руководитель учреждения или уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения получателя социальных услуг, направившего обращение.

12. Личный прием граждан

12.1. Личный прием граждан проводится руководителем учреждения. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения получателей социальных услуг (размещаются на информационных стендах учреждения, находящихся в доступных для получателей социальных услуг местах).

12.2. Содержание устного обращения получателя социальных услуг заносится в Журнал личных обращений получателей социальных услуг с указанием причины обращения и отметкой о предоставленной социальной услуге (Приложение № 2). В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия получателя социальных услуг может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

12.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

12.4. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, получателю социальных услуг дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

12.5. В ходе личного приема получателю социальных услуг может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

13. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

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

**КИРОВСКОЕ ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ «НОВОМЕДЯНСКИЙ ПСИХОНЕВРОЛОГИЧЕСКИЙ ИНТЕРНАТ»**

**Журнал регистрации письменных обращений получателей социальных услуг
КОГБУСО «Новомедянский психоневрологический интернат»**

Начато _____
Окончено _____

№ п/п	Дата регистрации	ФИО получателя социальных услуг направившего обращение	Суть вопроса	ФИО ответственного исполнителя (должность), адрес отправки ответа	Отметка об исполнен ии	Примечание

**КИРОВСКОЕ ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ «НОВОМЕДЯНСКИЙ ПСИХОНЕВРОЛОГИЧЕСКИЙ ИНТЕРНАТ»**

**Журнал регистрации личных обращений получателей социальных услуг
КОГБУСО «Новомедянский психоневрологический интернат»**

Начато _____
Окончено _____

№ п/п	Дата регистрации	ФИО получателя социальных услуг	Суть вопроса	Отметка об исполнении	Примечание