

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ОБС УСО «Шуйский комплексный
центр социального обслуживания населения»

_____ Ф.А. БЕЛОВ
«*Ф.А. Белов*» _____ 2020 г

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Шуйский комплексный центр социального обслуживания населения»

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего Положения (далее – Положение) является порядок обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан в Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Шуйский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее – Учреждение) в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.2. Настоящее Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан в Учреждении.

1.3. Рассмотрение обращений граждан в Учреждении регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ;
- Кодексом административного судопроизводства Российской Федерации от 08.03.2015 N 21-ФЗ;
- Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ (ред. от 31.12.2017) "О персональных данных";
- Федеральным законом от 21.11.2011 г № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Приказом от 29.06.2016 г № 425н Министерства здравоохранения Российской Федерации «Об утверждении порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента»;

1.4. Действие настоящего Положения распространяется на все устные обращения; обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа; индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее – обращения).

1.5. Обращения граждан в Учреждение поступают в виде предложений, заявлений и жалоб и рассматриваются ответственными лицами Учреждения.

Предложение – вид обращения гражданина (группы граждан), направленного на улучшение организации деятельности Учреждения, решение вопросов организации работы по предоставлению социальных услуг.

Заявление - вид обращения гражданина (группы граждан) по вопросам реализации принадлежащих ему (ей) или другим гражданам конституционных прав, свобод и законных интересов.

Жалоба – вид обращения гражданина по поводу нарушенных его либо другого лица (лиц) прав, свобод и законных интересов.

Ответственное лицо (исполнитель) - лицо, постоянно, временно или в соответствии со специальными полномочиями осуществляющее определенные функции в Учреждении, и наделенное распорядительными полномочиями и (или) выполняющее организационно-распорядительные или административно-хозяйственные функции в Учреждении.

1.6. Сведения о месте нахождения Учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений; информации о личном приеме граждан руководителем и заместителями директора Учреждения размещаются на информационном стенде в Учреждении и официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.shkc.ru) (далее – сайт Учреждения).

1.7. Обращения граждан могут быть направлены в Учреждение:

- 1) Почтой России по адресу: 155904, Ивановская область, г Шуя, ул. 11-я Мичуринская, д. 4;
- 2) Факсом: 8 (49351) 4-83-37;
- 3) Электронной почтой по адресу: shkc2007@mail.ru;

1.8. Самостоятельная подача заявителем письменных обращений производится по адресу: 155904, Ивановская область, г Шуя, ул. 11-я Мичуринская, д. 4, жилой корпус № 3, 1 этаж, приемная (каб. 13). График работы: понедельник, вторник, среда, четверг – с 9.00 до 17.00; пятница – с 9.00 до 16.00; обеденный перерыв – с 12.00 до 12.30.

1.9. Все поступающие обращения граждан в Учреждение подлежат обязательному рассмотрению.

1.10. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию Учреждения, недопустим.

1.11. С целью ознакомления получателей социальных услуг с настоящим Положением Учреждение размещает его на информационном стенде в Учреждении и (или) на сайте Учреждения (www.shkc.ru).

2. Права граждан и обязанности ответственных лиц Учреждения при рассмотрении обращений граждан

2.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в Учреждении имеет право:

- 1) представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;
- 3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации;
- 4) получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
- 5) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 6) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2. Конфиденциальные сведения, ставшие известными ответственным лицам при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

2.3. Защита персональных данных граждан осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3. Прием и первичная обработка обращений

3.1. Обращение в адрес директора Учреждения может быть доставлено непосредственно заявителем, либо его представителем, поступить по почте, факсу, электронной почте.

3.2. При личном обращении заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации.

От имени заявителя с обращением может обратиться его представитель. Полномочия представителя заявителя оформляются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3.3. Обращения, поступившие в Учреждение и документы, связанные с их рассмотрением, направляются лицу, в силу своих должностных обязанностей, ответственному за прием и регистрацию поступившей корреспонденции.

3.4. Лицо, ответственное за прием и регистрацию поступившей корреспонденции:

- 1) проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- 2) вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт. Конверты с пометкой «лично» передаются по назначению;
- 3) прикладывает к письму поступившие документы;
- 4) в случае отсутствия текста в письме составляет справку следующего содержания: «Текст обращения в адрес учреждения отсутствует» с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;
- 5) на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых их обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых

авторами в описях на ценные письма, составляет акт в двух экземплярах (Приложение № 1 к настоящему Положению). Один экземпляр акта хранится в соответствующем деле у ответственного лица его составившего, а второй экземпляр приобщается к поступившим письмам.

3.5. Лицо, ответственное за прием и регистрацию поступившей корреспонденции, получив письмо, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом директору Учреждения.

3.6. По просьбе обратившегося заявителя, лицом, ответственным за прием и регистрацию поступившей корреспонденции, могут быть выполнены следующие действия:

- выдана расписка заявителю о приеме письменного обращения по форме согласно Приложению № 2 к настоящему Положению с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается номер телефона для справок;
- сделана отметка на копии или втором экземпляре принятого документа заявителя, с указанием даты приема обращения и его идентификационного номера.

3.7. Обращения, поступившие по факсу, в форме электронного документа, принимаются и учитываются в общем порядке.

4. Регистрация обращений

4.1. Обращения, поступившие в Учреждение подлежат обязательной регистрации и учету.

4.2. Лицо, ответственное за прием и регистрацию поступившей корреспонденции:

1) проставляет в правом нижнем углу первой страницы обращения регистрационный штамп с указанием даты регистрации, идентификационного номера.

В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2) вносит данные в журнал обращений (Приложение № 3) следующие сведения:

- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
- источник поступления;
- дату регистрации;
- фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя (в именительном падеже);
- почтовый (электронный – при наличии) адрес заявителя;
- данные о корреспонденте, направившем обращение (при наличии сопроводительного письма, с указанием его даты и исходящего номера);
- краткое содержание обращения;
- данные о наличии приложений и количестве страниц в обращении;
- данные о коллективном обращении, если обращение подписано двумя и более авторами;
- отметку о повторности обращения. Повторным обращением считается заявление, предложение, жалоба, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считается повторным обращение одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные (три и более раз) – по одному и тому же вопросу, по которому авторы даны исчерпывающие ответы;
- данные об исполнителе с указанием его фамилии и инициалов;

- Подпись исполнителя, выполненная им собственноручно;
- Отметка об исполнении, с указанием реквизитов документа, содержащего ответ на обращение.

5. Рассмотрение обращений

5.1. После регистрации обращения направляются директору Учреждения, а в его отсутствие – лицу, исполняющему обязанности директора Учреждения.

5.2. Директор Учреждения принимает одно из следующих решений:

- 1) о принятии к рассмотрению;
- 2) о направлении обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, иные организации, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении вопроса, с уведомлением об этом заявителя;
- 3) о приобщении к ранее поступившему обращению;
- 4) о возвращении обращения гражданину в течение 7 (семи) дней со дня регистрации с разъяснением порядка обжалования судебного решения, если в обращении обжалуется судебное решение;
- 5) о принятии к рассмотрению, но оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов, в случаях если:
 - в обращении не указаны фамилия, имя, отчество гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
 - текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
 - в обращении содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;
 - в обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
 - ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральными законами тайну, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

5.3. Если в 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.

5.4. Уведомления заявителям с обоснованием оставления обращений без рассмотрения по существу вопросов готовятся по формам согласно Приложению № 4 к настоящему Положению. После подписания уведомление направляется заявителю.

5.5. В случае если вопрос, поставленный в обращении не находится в компетенции Учреждения, то обращение в течение 7 (семи) дней со дня регистрации направляется по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением заявителя о переадресации обращения в этот же срок.

5.6. В случае если решение вопросов, поставленных в обращении, относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного

самоуправления, иных организаций, копии обращения в течение 7 (семи) дней со дня регистрации направляются в соответствующие исполнительные органы государственной власти, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

5.7. Учреждение при направлении обращений в органы государственной власти, органы местного самоуправления, иные организации может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностных лиц документы и материалы о результатах рассмотрения обращений.

5.8. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления, иные организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (в том числе с контролем), уведомления заявителю оформляются на бланках Учреждения по форме согласно Приложению № 5 к настоящему Положению.

5.9. Сопроводительные письма о переадресации обращений и уведомления гражданам подписываются директором Учреждения или в его отсутствие – лицом, исполняющим обязанности директора. Копии сопроводительных писем и уведомлений на бумажном носителе подшиваются в папки и хранятся у лица, ответственного за прием и регистрацию поступившей корреспонденции.

5.10. Директор Учреждения указывает в левом верхнем углу первой страницы обращения поручение (резолюцию), включающее в себя:

- фамилию и инициалы исполнителей, которым дается поручение;
- кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения;
- подпись с расшифровкой и датой;

Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

5.11. После подписания поручения директором, а в его отсутствие – лицом, исполняющим обязанности директора Учреждения, специалист, ответственный за прием и регистрацию поступившей корреспонденции вносит данные об исполнителе в журнал регистрации обращений.

5.12. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, направляются в копиях. При этом необходимое количество копий документов для исполнителей готовится лицом, ответственным за прием и регистрацию поступившей корреспонденции.

5.13. Письменное обращение гражданина, поступившее непосредственно в Учреждение, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения (если в резолюции не указан другой срок исполнения), а не требующие дополнительной проверки и изучения рассматриваются исполнителем в срок до 15 дней.

Могут устанавливаться иные сроки рассмотрения обращений граждан в соответствие с действующим законодательством.

5.14. В тех случаях, когда по обращению необходимо проведение дополнительной проверки либо принятие других мер, сроки рассмотрения обращений могут быть продлены до 30 дней.

5.15. Ответы гражданам на их обращения направляются за подписью директора Учреждения, а в случае его отсутствия - лица, исполняющего обязанности директора.

5.16. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет ответственное лицо (исполнитель), указанные в поручении (резолюции) первым.

Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному лицу все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

5.17. Ответственные лица (исполнители):

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы у заявителя и иных физических и юридических лиц;
- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- дают ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.18. Ответственные лица (исполнители) с целью всестороннего рассмотрения обращения могут направить запрос в соответствующие органы государственной власти, органы местного самоуправления, иные организации.

6. Оформление и направление ответа заявителю

6.1. Ответ на обращение оформляется исполнителем на бланке Учреждения.

6.2. Ответственные лица (исполнители) при подготовке проекта ответа:

- 1) четко, последовательно, кратко и исчерпывающе излагает ответы на все поставленные в обращении вопросы, раскрывает установленные обстоятельства по всем доводам заявителя, указанные в обращении;
- 2) указывает, какие меры приняты к виновным должностным лицам для защиты и восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей при подтверждении фактов, изложенных в обращении;
- 3) указывает по каким причинам, со ссылкой на конкретные нормы права, просьба не может быть удовлетворена, если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно;
- 4) разъясняет порядок реализации прав, свобод и законных интересов заявителя со ссылкой на конкретные нормы права;
- 5) Ответственные лица (исполнители) несут персональную ответственность за сроки рассмотрения и содержание при подготовке ответов на обращения граждан. При утрате исполнителем письменного обращения назначается и проводится проверка.

6.3. Директор Учреждения:

- 1) проверяет полноту содержания проекта ответа и представленных материалов;
- 2) возвращает проект ответа и представленные материалы исполнителю на доработку в случае несоответствия ответа требованиям п. 6.2. настоящего Положения.

6.4. Исполнитель в случае возврата проекта ответа в зависимости от оснований возврата:

- 1) устраняет выявленные нарушения;
- 2) проводит повторное (дополнительное) рассмотрение по существу. При этом готовит для подписания должностным лицом, давшим поручение, уведомление заявителю о

продлении срока рассмотрения обращения и после его подписания осуществляет почтовую рассылку (либо рассылку по электронной почте);

6.5. После подписания ответа на обращение специалист, ответственный за работу с ним, ставит отметку о выполнении в журнале регистрации обращений. Копия ответа с материалами по обращению снимается с контроля и подшивается в папку для архивного хранения.

6.6. Если в обращении, поступившем в Учреждение в форме электронного документа, содержится просьба о направлении ответа в форме электронного документа или в электронном обращении отсутствует почтовый адрес, ответ направляется по адресу электронной почты.

Во всех остальных случаях ответ направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении.

7. Организация личного приема граждан

7.1. Личный прием граждан в Учреждении проводят:

- директор;
- заместитель директора по общим вопросам;
- заместитель директора по медицинской части;
- заместитель директора по детскому дому-интернату для умственно отсталых детей;
- главный бухгалтер;
- заместитель главного бухгалтера;
- заведующие отделениями психоневрологического интерната;
- заведующие отделениями детского дома-интерната для умственно отсталых детей;
- главная медицинская сестра;
- юристы-консультанты;
- бухгалтеры;
- специалисты по социальной работе;
- специалисты по кадрам.

7.2. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с графиком работы Учреждения, обусловленным п. 1.8. настоящего Положения.

7.3. Специалисты, ведущие личный прием граждан, обязаны:

- 1) уточнить мотивы обращения и существо вопроса, с которым обращается заявитель;
- 2) ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность обращения заявителя;
- 3) дать разъяснение, куда и в каком порядке заявителю следует обратиться, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения.
- 4) в день проведения личного приема оформить карточку личного приема гражданина по форме согласно Приложению № 6 к настоящему Положению, в которую записывает дату приема, фамилию, имя, отчество, почтовый адрес заявителя, номер телефона (при наличии), содержание устного обращения.

7.4. Личный прием у директора осуществляется в случае, не разрешения поставленных вопросов специалистами Учреждения. До начала приема секретарь-машинистка также оформляет карточку личного приема гражданина по форме, согласно Приложению № 6 к настоящему Положению.

7.5. Личный прием заявителей осуществляется в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

7.6. Директор Учреждения, заместители директора и специалисты, ведущие личный прием граждан выслушивают устное обращение заявителя.

7.7. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина: «дан устный ответ».

При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема, в карточке приема делается пометка о необходимости подготовки письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, а заявитель информируется о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также ему разъясняется, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

7.8. Лица, ответственные за проведение личного приема граждан, по итогам проведения личного приема регистрирует карточки личного приема граждан в журнале регистрации обращений путем присвоения регистрационного номера, к которому добавляются буквенные символы «ЛП».

После регистрации указанных карточек они передаются на рассмотрение директору Учреждения, либо лицу, исполняющему его обязанности в его отсутствие и после вынесения соответствующего поручения (резолуции) в соответствии с 5.11. настоящего Положения, передаются исполнителям для подготовки письменного ответа на обращения, либо подшиваются в папку для архивного хранения (в случае получения устного ответа) у лица, ответственного за прием и регистрацию поступившей корреспонденции.

7.9. Ответственное лицо (исполнитель) в срок не более 30 дней, рассматривает обращение, готовит информацию о выполнении поручения и ответ заявителю.

7.10. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

8. Порядок рассмотрения запросов

8.1. Запрос, составленный в письменной форме, подлежит обязательной регистрации в журнале входящей корреспонденции в день его поступления в Учреждение.

8.2. В случае если запрос не относится к компетенции Учреждения, он в течение 7 дней со дня регистрации направляется в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации.

О переадресации запроса в этот же срок сообщается лицу направившему запрос. В случае если Учреждение не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе, органе местного самоуправления, иной организации, об этом также сообщается направившему запрос в течение 7 дней со дня регистрации запроса.

8.3. Запрос подлежит рассмотрению в 30-дневный срок со дня его регистрации, если иное не предусмотрено действующим законодательством Российской Федерации.

8.4. В случае если предоставление запрашиваемой информации невозможно в срок, указанный в п. 8.3. настоящего Положения, лицо направившее запрос в течение 7 дней со дня регистрации запроса, уведомляется ответственным лицом (исполнителем) об отсрочке ответа и о причине такой отсрочки, при этом отсрочка ответа не может превышать 15 дней сверх установленного срока для ответа на запрос.

8.5. Информация не предоставляется в случаях, если:

- 1) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;
- 2) в запросе не указаны почтовый адрес, адрес электронной почты, номер факса для направления ответа на запрос, либо номер телефона, по которому можно связаться с лицом, его направившим;
- 3) запрашиваемая информация не относится к деятельности Учреждения;
- 4) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;
- 5) запрашиваемая информация ранее предоставлялась;
- 6) в запросе содержится вопрос о правовой оценке актов, принятых директором Учреждения, проведения анализа деятельности директора и Учреждения, или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос лица;
- 7) если запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации или размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В этом случае в ответе на запрос указываются наименование, дата выхода и номер средства массовой информации. В котором опубликована запрашиваемая информация, и/или электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

8.6. В случае если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен.

В случае если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, исполнитель включает в ответ на запрос только общедоступную информацию.

9. Особенности рассмотрения обращений и запросов, связанных с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья получателей социальных услуг

9.1. Основанием для ознакомления получателя социальных услуг либо его законного представителя с медицинской документацией является поступление от него в Учреждение письменного запроса о предоставлении медицинской документации для ознакомления (далее - письменный запрос).

9.2. Письменный запрос должен содержать следующие сведения:

- 1) фамилия, имя и отчество (при наличии) получателя социальных услуг;
- 2) фамилия, имя и отчество (при наличии) законного представителя получателя социальных услуг;
- 3) место жительства (пребывания) получателя социальных услуг;
- 4) реквизиты документа, удостоверяющего личность получателя социальных услуг;
- 5) реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя получателя социальных услуг;
- 6) реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя получателя социальных услуг;

- 7) период оказания получателю социальных услуг медицинской помощи в Учреждении, за который получатель социальных услуг либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;
- 8) почтовый адрес для направления письменного ответа (при необходимости);
- 9) номер контактного телефона (при наличии).

9.3. Рассмотрение письменных запросов осуществляется директором Учреждения либо заместителем директора по медицинской части.

9.4. Ознакомление получателя социальных услуг либо его законного представителя с медицинской документацией осуществляется в помещении Учреждения, специально предназначенном для ознакомления получателя социальных услуг либо его законного представителя с медицинской документацией (далее - помещение для ознакомления с медицинской документацией). До сведения получателя социальных услуг либо его законного представителя в устной форме доводится информация о необходимости аккуратного и бережного обращения с предоставленной для ознакомления медицинской документацией.

9.5. График работы помещения для ознакомления с медицинской документацией совпадает с графиком работы Учреждения и обусловлен п. 1.8. настоящего Положения.

9.6. В помещении для ознакомления с медицинской документацией ведутся следующие учетные документы:

1) журнал учета ознакомления с медицинской документацией (далее - журнал ознакомления с медицинской документацией) по форме, указанной в Приложении № 7 к настоящему Положению.

9.7. В журнал учета ознакомления с медицинской документацией вносятся следующие сведения:

- 1) дата и время посещения получателем социальных услуг либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией;
- 2) время выдачи медицинской документации на руки получателю социальных услуг либо его законному представителю и ее возврата;
- 3) фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя социальных услуг либо его законного представителя, получившего на руки медицинскую документацию;
- 4) реквизиты документа, удостоверяющего личность получателя социальных услуг либо его законного представителя (сведения заполняются на основании документа, удостоверяющего личность получателя социальных услуг либо его законного представителя);
- 5) реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя получателя социальных услуг (сведения заполняются на основании документа, подтверждающего полномочия законного представителя получателя социальных услуг);
- 7) вид выданной на руки получателю социальных услуг либо его законному представителю медицинской документации;
- 8) личная подпись получателя социальных услуг либо его законного представителя об ознакомлении с медицинской документацией.

9.8. Максимальный срок ожидания получателем социальных услуг либо его законным представителем посещения кабинета для ознакомления с медицинской документацией с момента регистрации в Учреждении письменного запроса не должен превышать 20 дней.

9.9. Сведения о наличии оснований для ознакомления с медицинской документацией непосредственно в структурном подразделении Учреждения, указываются в письменном запросе и заверяются подписью руководителя соответствующего структурного подразделения Учреждения.

Заведующий структурным подразделением Учреждения обеспечивает возможность ознакомления получателя социальных услуг с медицинской документацией.

10. Организация архивного хранения жалоб и обращений

10.1. Подшивка и хранение дел по обращениям и запросам на бумажных носителях (само обращение, ответ на него, а также все прилагаемые к обращению документы) в Учреждении осуществляются секретарем-машинисткой.

11. Организация контроля

11.1. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений и запросов, полнотой ответов заявителям осуществляет директор Учреждения.

11.2. При уходе в отпуск, ответственное лицо (исполнитель) обязан передать все имеющиеся у него обращения и запросы временно замещающему его специалисту. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все находящиеся у него на рассмотрении обращения и запросы секретарю-машинистке для передачи их директору учреждения и назначении другого ответственного лица (исполнителя).

Приложение № 1
к Положению о порядке рассмотрения обращений
граждан в ОБСУСО «Шуйский комплексный центр
социального обслуживания населения»

оформляется на бланке Учреждения

АКТ

« _____ » _____ Г

Настоящий акт составлен _____
(Ф.И.О. и должность ответственного специалиста)

в том, что _____ получено _____
(дата) (письмо, пакет, бандероль и др.)

от _____
(Ф.И.О. заявителя и адрес)

с приложением _____

Должность

Подпись

Ф.И.О.

Настоящий акт составлен в двух экземплярах, на основании п.п. 5 п. 3.4. Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в ОБСУСО «Шуйский комплексный центр социального обслуживания населения».

Приложение № 2
к Положению о порядке рассмотрения обращений
граждан в ОБСУСО «Шуйский комплексный центр
социального обслуживания населения»

оформляется на бланке Учреждения

РАСПИСКА

о приеме ОБСУСО «Шуйский комплексный центр социального обслуживания населения»
письменного обращения от граждан

Получено письменное обращение от гр. _____

Количество принятых листов _____

Дата приема обращения _____

Телефон для справок: (49351) 4-83-37

Должность

Подпись

Ф.И.О.

Приложение № 3
к Положению о порядке рассмотрения обращений
граждан в ОБСУСО «Шуйский комплексный центр
социального обслуживания населения»

ЖУРНАЛ ОБРАЩЕНИЙ

№ п/п	Вид обращения	Источник поступления	Дата регистрации	Ф.И.О. Заявителя	Почтовый, электронный адрес	Данные о корреспонденте, направившем обращение	Краткое содержание обращения	Данные о наличии приложений	Данные о коллективном обращении	Отметка о повторном обращении	Исполнитель	Подпись исполнителя	Отметка об исполнении
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14

1. Порядковый (регистрационный) номер;
2. Вид обращения;
3. Источник поступления;
4. Дата регистрации;
5. Фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя (в именительном падеже);
6. Почтовый, электронный адрес (при наличии) заявителя;
7. Данные о корреспонденте, направившем обращение (при наличии сопроводительного письма, с указанием его даты и исходящего номера);
8. Краткое содержание обращения;
9. Данные о наличии приложений и количестве страниц в обращении;
10. Данные о коллективном обращении, если обращение подписано двумя и более авторами;
11. Отметка о повторности обращения;
12. Исполнитель (фамилия, инициалы);
13. Подпись исполнителя;
14. Отметка об исполнении (с указанием реквизитов документа)

Приложение № 4
к Положению о порядке рассмотрения обращений
граждан в ОБСУСО «Шуйский комплексный центр
социального обслуживания населения»

оформляется на бланке Учреждения

Гр. _____
(Ф.И.О. адресата)

(адрес)

УВЕДОМЛЕНИЕ
об оставлении обращения без рассмотрения

Уважаемый _____ !

НАПРИМЕР: В соответствии с ч. 4 ст. 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение, адресованное в Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Шуйский комплексный центр социального обслуживания населения», оставлено без ответа в связи с тем, что обращение не поддается прочтению.

Директор учреждения

Приложение № 5
к Положению о порядке рассмотрения обращений
граждан в ОБСУСО «Шуйский комплексный центр
социального обслуживания населения»

оформляется на бланке Учреждения

Гр. _____
(Ф.И.О. адресата)

(адрес)

УВЕДОМЛЕНИЕ

о переадресации обращения

Уважаемый _____!

НАПРИМЕР: В соответствии с ч. 3 ст. 8 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение, адресованное в Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Шуйский комплексный центр социального обслуживания населения», переадресовано для рассмотрения по компетенции в

с просьбой проинформировать о результатах Вас и ОБСУСО «Шуйский комплексный центр социального обслуживания населения».

Директор учреждения

Приложение № 6
к Положению о порядке рассмотрения обращений
граждан в ОБСУСО «Шуйский комплексный центр
социального обслуживания населения»

КАРТОЧКА _____

личного приема гражданина

Ф.И.О. гражданина	
Адрес/телефон	
Дата приема	
Содержание обращения	
Должность и Ф.И.О. специалиста, проводящего прием	
Информация о результатах приема	

Приложение № 7
к Положению о порядке рассмотрения обращений
граждан в ОБСУСО «Шуйский комплексный центр
социального обслуживания населения»

ЖУРНАЛ УЧЕТА ОЗНАКОМЛЕНИЯ С МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ

№ п/п	Дата и время посещения	Время выдачи медицинской документации	Ф.И.О. получателя соц. услуг или его представителя	Реквизиты документа удостоверяющего личность	Реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя	Вид медицинской документации	Личная подпись получателя соц. услуг или его законного представителя
1	2	3	4	5	6	7	8

1. Порядковый (регистрационный) номер;
2. Дата и время посещения получателем социальных услуг либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией;
3. Время выдачи медицинской документации на руки получателю социальных услуг либо его законному представителю и ее возврата;
4. Фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя социальных услуг либо его законного представителя, получившего на руки медицинскую документацию;
5. Реквизиты документа, удостоверяющего личность получателя социальных услуг либо его законного представителя (сведения заполняются на основании документа, удостоверяющего личность получателя социальных услуг либо его законного представителя);
6. Реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя получателя социальных услуг (сведения заполняются на основании документа, подтверждающего полномочия законного представителя получателя социальных услуг);
7. Вид выданной на руки получателю социальных услуг либо его законному представителю медицинской документации;
8. Личная подпись получателя социальных услуг либо его законного представителя об ознакомлении с медицинской документацией.