

Областное государственное учреждение  
«Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»

**Порядок  
рассмотрения обращений граждан в областное государственное учреждение  
«Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»**

1. Предметом регулирования настоящего Порядка является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан в областное государственное учреждение «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» (далее - Учреждение) с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в срок установленный законодательством Российской Федерации.

2. Настоящий Порядок определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан в Учреждении.

3. Рассмотрение обращений граждан в Учреждении регламентируется следующими нормативными правовыми актами: 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 обращения граждан Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

4. Граждане имеют право подать обращение в ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» (далее-Учреждение) по вопросам, касающимся деятельности учреждения, в том числе по качеству оказания социальных услуг. В учреждении имеется Книга обращений граждан, которая находится на вахте Учреждения. Учреждение принимает все поступившие обращения в устной и письменной форме или в форме электронного документа; индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - Обращения).

4.1. Обращения граждан в Учреждение поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение - вид обращения гражданина (группы граждан), направленного на улучшение организации деятельности Учреждения, решение вопросов организации предоставления социальных услуг, содержания в Учреждении и других направлений.

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 восстановления нарушенных его либо другого лица (лиц) прав, свобод и законных интересов.

4.2. Сведения о месте нахождения Учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений; информация о личном приёме граждан руководителем Учреждения размещаются на информационном стенде в Учреждении и официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.2.1. Обращения граждан могут быть направлены в Учреждение:

- почтой России по адресу: 399770, Липецкая обл., г. Елец, улица Пригородная, 55а;
- электронной почтой по адресу: [eledi2@yelets.lipetsk.ru](mailto:eledi2@yelets.lipetsk.ru);
- по телефону: 8 (47467) 2-06-52; 4-20-23

4.2.2. Обращения граждан могут быть направлены в Управление социальной защиты населения Липецкой области:

- почтой России по адресу: 398050, Липецкая область, город Липецк, улица Плеханова, 33;
- электронной почтой по адресу: [sozan@admlr.lipetsk.ru](mailto:sozan@admlr.lipetsk.ru);
- по телефону: 8(4742)25-24-24

5. Обратная связь с гражданами, в том числе получателями социальных услуг в ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» осуществляется в обязательном порядке в форме обращений граждан: с жалобой или предложением к должностным лицам, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращениях вопросов.

5.1. Обращения граждан представляются в письменном виде и должны содержать наименование и адрес органа или должностного лица, которым они адресованы, изложение существа обращения, указание фамилии, имени, отчества обратившихся граждан, данные о месте жительства, дату составления обращения и личную подпись (подписи) обратившихся.

6. Обращение должно быть зарегистрировано в журнале регистрации обращений в приемной директора Учреждения.

6.1. Обращения рассматриваются в срок не более одного месяца со дня их регистрации. В случае необходимости проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, дополнительного изучения предложений либо принятия других мер срок для рассмотрения обращений может быть в порядке исключения продлен, но не более чем на один месяц, с обязательным уведомлением лица, обратившегося с обращением.

6.2. В случае, продления сроков рассмотрения обращений, орган или должностное лицо, принявшие решение о продлении сроков, извещают об этом обратившихся граждан в трехдневный срок со дня принятия решения о продлении срока.

7. В результате рассмотрения обращений граждан должностное лицо принимает одно из следующих решений:

- о полном или частичном удовлетворении обращения;
- об отказе в удовлетворении обращения;
- о разъяснении по вопросам, поставленным в обращении.

7.1. Изложение решения по жалобе должно быть мотивированным со ссылкой на конкретные статьи федеральных законов и законов Липецкой области, содержать информацию о конкретных мерах по восстановлению нарушенных действиями (бездействием) и решениями органов или должностных лиц прав или законных интересов граждан.

7.2. О решении, принятом по предложению или жалобе гражданину, а также лицу, чьи действия (бездействие) или решение обжалуются должно быть сообщено в течение десяти дней со дня принятия решения.

7.3. Должностное лицо, принявшее решение по обращениям граждан, исполняет их, или дает соответствующие распоряжения в порядке подчиненности.

7.4. Жалоба не считается разрешенной до момента исполнения принятого по ней решения. Если решение не может быть исполнено в установленные сроки, исполнитель дает письменный ответ должностному лицу, принявшему решение по жалобе, с указанием причины задержки и срока окончательного исполнения решения. Ответ исполнителя ставится на контроль до полного осуществления намеченных мер.

7.5. Если жалоба удовлетворена полностью или частично, должностное лицо, принявшее решение по жалобе, обязано принять в соответствии со своей компетенцией необходимые меры по восстановлению нарушенных прав граждан.

8. Решение по обращениям граждане могут считаться исполненными на основании документа, в котором сообщается о предполагаемых мерах по их реализации.

9. Без согласия граждан, обратившихся к должностным лицам, запрещается разглашать сведения и распространять информацию о частной жизни граждан, ставших известными этим должностным лицам в связи с рассмотрением обращений граждан.

10. По просьбе обратившегося гражданина не подлежат разглашению сведения о его фамилии, имени, отчестве, месте жительства и иные данные.

11. Нарушение порядка и срока письменного ответа на обращения граждан влечет дисциплинарную и административную ответственность должностных лиц в соответствии с федеральным законодательством и законодательством Липецкой области.