



УТВЕРЖДЕН
Приказом АНО Кризисный Центр «С верой в жизнь!»
Генеральный директор И.Ю.Малюченко

от 02 апреля 2024 г. № 15

**Порядок рассмотрения обращений граждан
по вопросам качества оказания социальных услуг
в Автономной некоммерческой организации по оказанию
социальных услуг «Кризисный центр «С верой в жизнь!»»**

I. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Автономную некоммерческую организацию Автономная некоммерческая организация по оказанию социальных услуг «Кризисный центр «С верой в жизнь!»» (далее – Организация) регламентируется Федеральным законом РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

1.2. Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

1.3. Обращения, поступившие в Организацию подлежат обязательному приему и рассмотрению.

II. Способы подачи обращений граждан

по вопросам качества оказания социальных услуг

Направить обращение по вопросам качества оказания социальных услуг в Организацию можно следующими способами:

2.1. В форме электронного документа:

- на адрес электронной почты Организации:

pkzveralife.ru@yandex.ru

2.2. В форме письменного обращения:

- с доставкой по почте по адресу: 412309, г. Балашов, ул. Советская 168;

- с доставкой лично по адресу: 412309, г. Балашов, ул. Советская 168; Организации: (понедельник-четверг с 9.00 до 17.30, перерыв с 13.00 до 14.00).

2.3. При личном обращении (в часы личного приема граждан)

- к директору или заместителю директора Организации по адресу: г. Балашов, ул. Советская 168 (с 10.00 до 17.00).

III. Прием и регистрация письменных обращений

и обращений граждан, направленных в электронном виде

3.1. Письменные обращения, а также обращения граждан, направленные в электронном виде принимаются Организацией в свободной форме с указанием:

- Фамилии, Имени и Отчества (при наличии);
- полного обратного почтового адреса или адреса электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;
- изложением сути предложения, заявления или жалобы; - ставит личную подпись и дату.

3.2. Гражданин вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3.3. Организация оставляет за собой право уточнить достоверность информации об отправителе запроса, а также, по необходимости, содержание запроса.

3.4. Поступающие в Организацию письменные обращения, а также обращения граждан, направленные в электронном виде на адрес электронной почты, регистрируются в течение трех дней с момента поступления в Организацию.

IV. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан

4.1. Поступившие в Организацию обращения граждан по вопросам качества оказания социальных услуг направляются на рассмотрение директору Организации.

4.2. Обращения граждан, поступившие на рассмотрение в Организацию, направляются в зависимости от обозначенных в них проблем в структурное подразделение Организации.

4.3. Письменные обращения без указания фамилии гражданина, направившего обращение или почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, обращение направляется в соответствующие правоохранительные органы.

4.4. Обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, не рассматриваются. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4.5. В случае, если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.6. Дубликатные обращения (второй и последующие экземпляры одного обращения, направленные гражданином, или обращения, повторяющие текст предыдущего обращения, на которое дан ответ)

как правило, не рассматриваются. В случае поступления дубликатных обращений могут направляться уведомления о ранее данных ответах или копии этих ответов.

4.7. Разъяснение законодательства Российской Федерации, практики его применения, а также толкование норм, терминов и понятий осуществляются по обращениям граждан в случаях, если на них возложена соответствующая обязанность или если это необходимо для обоснования решения, принятого по обращению гражданина.

4.8. В случае если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию Организации, такие обращения направляются в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

4.9. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение. Решения судебных органов обжалуются в установленном законом процессуальном порядке.

4.10. Письменные обращения, поступившие в Организацию, рассматриваются в течение 30 дней с даты регистрации обращения в Организации.

4.11. При необходимости срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с одновременным информированием заявителя и указанием причин продления.

V. Порядок рассмотрения обращений при личном обращении граждан

5.1. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к полномочиям Организации, осуществляется в соответствии с графиком личного приема в рабочих кабинетах директора Организации или заведующих отделениями.

5.2. При личном приеме гражданин предоставляет документ, удостоверяющий его личность.

5.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (в письменной или электронной форме).

5.4. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

5.5. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, рассматриваются в соответствии с разделом IV настоящего Порядка.

5.6. Если в ходе личного приема гражданина выясняется, что решение вопросов, содержащихся в обращении, не относится к

компетенции Организации, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.7. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.8. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке: ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны; ветераны и инвалиды боевых действий; инвалиды I и II групп, их законные представители, семьи, имеющие детей-инвалидов; беременные женщины; граждане, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет.

5.9. График личного приема граждан размещается на информационных стендах Организации, а также в социальной сети ВКонтакте на странице Организации <https://vk.com/pkzveralife>.

VI. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями

6.1. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

6.2. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется директором Организации.

6.3. Директор Организации регулярно проверяет состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.