

Утверждаю:

Директор ГБУ ПК РЦДПОВ

г. Чайковского

Г.Е. Петухова

«04» февраля 2019 г



## **Порядок**

**рассмотрения устных и письменных обращений  
клиентов по вопросам качества оказания социальных  
услуг**

**в государственном бюджетном учреждении Пермского  
края «Реабилитационный центр для детей и подростков  
с ограниченными возможностями»**

# 1. Общие положения

1.1. Порядок работы с письмами и заявлениями граждан установлен в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в ГБУ ПК РЦДПОВ г. Чайковского (далее - Учреждение) и его должностным лицам.

1.3. Прием и регистрацию письменных и устных обращений от граждан и организаций в Учреждении ведет специалист по социальной работе Ольга Александровна Глазырина по адресу: г. Чайковский, ул. Мира, 37а, тел.: (34241) 4-20-10, ежедневно с 8.00 до 17.00 (кроме выходных), перерыв с 13.00 до 14.00.

1.4. Письменные обращения направляются по адресу: Пермский край, г. Чайковский, ул. Мира, 37а, 617760.

1.5. Электронные обращения отправляются на официальный сайт Учреждения: [www.caikrc.ru](http://www.caikrc.ru). И электронную почту [pge2005@yandex.ru](mailto:pge2005@yandex.ru).

1.6. Порядок работы с письмами и заявлениями граждан в Правительстве Пермского края установлен в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», указом губернатора Пермского края от 03.12.2009 № 64 «Об утверждении Административного регламента рассмотрения обращений граждан в Администрации губернатора Пермского края, Аппарате Правительства Пермского края, исполнительных органах государственной власти Пермского края».

1.7. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в государственный орган. Запрос, составленный в устной форме, подлежит регистрации в день его поступления с указанием даты и времени поступления.

1.8. Срок рассмотрения обращений – 30 дней со дня регистрации, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации. В случаях, требующих проведения специальной проверки, запроса дополнительных материалов в органах государственной власти, срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением об этом заявителя.

1.9. В письменном обращении в обязательном порядке указываются

- фамилия, имя и отчество (последнее - при наличии) гражданина (физического лица) либо наименование организации (юридического лица), общественного объединения, государственного органа, органа местного самоуправления, запрашивающих информацию,
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения,
- номер телефона и (или) факса либо адрес электронной почты.

В запросе, составленном в письменной форме, указывается также наименование государственного органа, в которые направляется запрос, либо фамилия и инициалы или должность соответствующего должностного лица.

1.10. Обращения не рассматриваются, если:

- не указана фамилия, имя и отчество заявителя или его адрес, на который необходимо направить ответ;
- по вопросам, указанным в обращении имеется вступившее в законную силу решение суда;
- обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- текст обращения не поддается прочтению или не имеет смыслового содержания;
- обращение содержит вопросы, на которые заявителю неоднократно были даны письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов и заявитель был об этом уведомлен.

1.11. Обращения, поступившие по информационным системам общего пользования, принимаются к рассмотрению, только если они содержат фамилию гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.