

Утверждаю  
Директор ГБУСО МО

«Межмуниципальный КЦСОН»

*Л.В. Юрманова*  
Л.В. Юрманова

*«19» января 2017 г.*  
Приказ от 19.01.17  
N 15/1

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о работе комиссии по рассмотрению обращений получателей социальных услуг Государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Московской области «Межмуниципальный комплексный центр социального обслуживания населения»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящим Положением определяется порядок работы комиссии по рассмотрению обращений получателей социальных услуг (далее Комиссия) Государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Московской области «Межмуниципальный комплексный центр социального обслуживания населения» (далее ГБУСО МО «Межмуниципальный КЦСОН») по вопросам, связанным с деятельностью учреждения.

1.2. Комиссия в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, постановлением Правительства Московской области от 30.12.2014 № 1195/51 «Об утверждении порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Московской области и признании утратившими силу некоторых постановлений Правительства Московской области в сфере социального обслуживания населения», Положениями об отделениях ГБУСО МО «Межмуниципальный КЦСОН», утвержденными Приказом директора от 01.06.16 № 239/1, настоящим Положением, иными нормативно-правовыми актами, регулирующими предмет настоящего Положения.

1.3. Основанием работы Комиссии являются обращения получателей социальных услуг ГБУСО МО «Межмуниципальный КЦСОН», которые регистрируются в Журнале регистрации обращений.

**2. Основные задачи комиссии**

2.1. Основными задачами Комиссии являются:

- а) объективное и всестороннее рассмотрение обращений получателей социальных услуг с целью защиты их законных прав и интересов;

б) проведение анализа поступающих обращений с последующим принятием мер для предупреждения обоснованных жалоб (обращений) граждан;

в) предоставление директору учреждения информации о состоянии эффективности предпринятых мер по предупреждению жалоб граждан.

2.2. Комиссия имеет право поручать структурным подразделениям учреждения предоставлять информацию, необходимую для работы Комиссии.

### **3. Состав и порядок работы комиссии**

3.1. Комиссия образуется на основании приказа директора учреждения.

3.2. Комиссия состоит из председателя, заместителя председателя, членов комиссии и ответственного секретаря. В состав Комиссии должны входить не менее пяти человек.

3.3. Председатель Комиссии:

а) осуществляет руководство работой Комиссии;

б) ведет заседание Комиссии;

в) утверждает повестку дня заседаний Комиссии;

г) обеспечивает коллегиальность в принятии решения;

д) распределяет обязанности и дает поручения членам Комиссии;

е) подписывает протоколы заседаний Комиссии.

3.4. Заместитель председателя Комиссии исполняет функции председателя Комиссии в случае его отсутствия или по поручению председателя Комиссии.

3.5. Члены Комиссии:

а) принимают участие в работе Комиссии;

б) присутствуют на заседаниях Комиссии;

в) принимают участие в обсуждении вопросов, включенных в повестку дня заседания Комиссии.

3.6. Ответственный секретарь Комиссии:

- а) ведет Журнал регистрации обращений получателей социальных услуг;
- б) осуществляет подготовку необходимых документов для заседаний Комиссии, информирование членов Комиссии по всем вопросам, относящимся к их функциям, в том числе извещает лиц, принимающих участие в работе Комиссии, о времени и месте проведения заседаний и обеспечивает членов Комиссии необходимыми материалами;
- в) ведет и оформляет протокол заседаний Комиссии.

3.7. Комиссия осуществляет свою деятельность в форме заседаний.

3.8. Повестка дня заседания Комиссии формируется ответственным секретарем Комиссии на основании поручений председателя Комиссии, предложений членов Комиссии и утверждается председателем Комиссии (заместителем председателя Комиссии).

3.9. Ответственный секретарь Комиссии уведомляет членов Комиссии о проведении очередного заседания Комиссии не менее чем за два рабочих дня до даты проведения заседания Комиссии. В уведомлении указывается повестка дня, дата, время и место проведения заседания. При необходимости, председатель комиссии выносит решение о проведении проверки фактов, изложенных в обращении. Изучение и проверка фактов, а также подготовка ответа заявителю осуществляются в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

3.10. Заседание Комиссии считается правомочным, если в его работе принимают участие не менее половины от общего числа членов Комиссии.

3.11. В ходе проведения рассмотрения обращений граждан члены Комиссии вправе:

ознакомиться в установленном порядке с документами, имеющими значение для работы Комиссии;

ходатайствовать перед уполномоченными органами о проведении контрольных мероприятий в пределах их компетенции;

привлекать в установленном порядке для работы в Комиссии должностных лиц и специалистов по вопросам, требующим специальных знаний, и получать от них консультации;

совершать иные не противоречащие законодательству Российской Федерации действия, необходимые для подтверждения или опровержения фактов, изложенных в обращениях граждан.

3.12. На заседание Комиссии могут быть приглашены иные лица, которые могут давать устные или письменные пояснения.

3.13. Если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, Комиссия вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

3.13.1. При принятии решения о безосновательности очередного обращения автору обращения дается ответ о прекращении с ним переписки по данному вопросу с обоснованием принятого решения (изложение процесса переписки, приведение аргументов, послуживших причиной принятия решения).

3.13.2. Комиссия может принять решение об оставлении без ответа многократного обращения гражданина при следующих условиях:

- во всех обращениях ставились идентичные вопросы или рассматривались идентичные проблемы;
- по указанным обращениям уже давались ответы;
- в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства;
- принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу;
- гражданин уведомлен о признании его обращения безосновательным и прекращении с ним переписки по данному вопросу.

3.14. В случае, если в обращении изложены факты совершения преступлений и(или) административных правонарушений, данные обращения направляются комиссией в уполномоченные органы в установленном порядке.

3.15. Члены комиссии и лица, участвующие в подготовке материалов к заседаниям, не вправе разглашать сведения, полученные в ходе работы Комиссии.

#### **4. Принятие решения Комиссией**

4.1. Решения Комиссии принимаются простым большинством голосов от числа присутствующих на заседании членов Комиссии. Все члены Комиссии, за исключением секретаря (действует без права голоса) при принятии решений обладают равными правами.

При равенстве голосов, голос председательствующего на заседании является решающим.

4.2. Члены Комиссии осуществляют свои полномочия лично. Передача права голоса членами Комиссии не допускается.

## **5. Оформление решений Комиссии**

5.1. Решение Комиссии оформляется протоколом, который подписывается председательствующим и ответственным секретарем Комиссии.

5.2. Протокол заседания Комиссии должен содержать:

а) дату и место проведения заседания;

б) список присутствующих на заседании членов Комиссии;

в) результаты голосования по итогам обсуждения вопросов повестки дня.

5.3. Член Комиссии, не согласный с решением Комиссии, вправе изложить свое особое мнение, которое отражается в протоколе.

5.4. Решение Комиссии представляется директору учреждения и носит рекомендательный характер.

**МИНИСТЕРСТВО  
СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ  
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
«МЕЖМУНИЦИПАЛЬНЫЙ КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР  
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ»**

**ПРИКАЗ**

*19.01.17* № *15/1*  
г. Балашиха

**Об утверждении Положения о комиссии по рассмотрению обращений получателей социальных услуг Государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Московской области «Межмуниципальный комплексный центр социального обслуживания населения» и создании комиссии по рассмотрению обращений получателей социальных услуг**

В целях организации оперативного рассмотрения обращений получателей социальных услуг Государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Московской области «Межмуниципальный комплексный центр социального обслуживания населения» по вопросам, касающимся деятельности учреждения

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Положение о комиссии по рассмотрению обращений получателей социальных услуг Государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Московской области «Межмуниципальный комплексный центр социального обслуживания населения»
2. Создать комиссию в составе:  
Председателя – Кузиной И.Ю., заместителя директора по социальным вопросам  
Заместителя председателя - Жаворонковой Е.Н., заведующего стационарным отделением милосердия для престарелых и инвалидов и стационарным отделением «дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»  
Членов комиссии:  
Баландиной Т.О., заведующего социально-реабилитационным отделением (г. Реутов)  
Еременко С.В., заведующего отделением дневного пребывания (г. Реутов)  
Никоновой В.М., заведующего отделением дневного пребывания (мкр. Железнодорожный)  
Степанюк Н.Н., юрисконсульта  
Секретарем комиссии назначить Графову В.В., секретаря.
3. Председателю комиссии организовать ее работу, обеспечить своевременное и объективное рассмотрение обращений получателей социальных услуг учреждения.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



Л.В. Юрманова