УТВЕРЖДЕНО:
приказом директора
ГБСУ СО ОРЦДИ «Надежда»
№ от «___»_____

Положение
об условиях зачисления и снятия с социального обслуживания детей-инвалидов в ГБСУ СО ОРЦДИ «Надежда»

.Настоящее Положение разработано на основании Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации", «Порядка предоставления социальных услуг в полустационарной форме детям-инвалидам и их родителям (законным представителям) в условиях дневного пребывания в целях социально-медицинской реабилитации», «Порядка предоставления социальных услуг в стационарной форме детям-инвалидам и их родителям (законным представителям) в целях социально-медицинской реабилитации» и распространяется на граждан Российской Федерации, постоянно проживающих на территории Волгоградской области.

Понятия, используемые в Положении, применяются в значениях, определенных Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".

Положение устанавливает порядок предоставления социальных услуг поставщиком социальных услуг - ГБСУ СО ОРЦДИ «Надежда».

1.4. Категория получателей социальных услуг - дети-инвалиды в возрасте от рождения до 18 лет, имеющие отклонения в умственном и физическом развитии (далее - получатели социальных услуг), и их родители (законные представители) (далее – законные представители).

».

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в целях повышения качества и доступности социального обслуживания детей-инвалидов в ГБСУ СО ОРЦДИ «Надежда» и определяет сроки и последовательность действий специалистов.

1.2. Зачислению на социальное обслуживание в ГБСУ СО ОРЦДИ «Надежда» подлежат дети -инвалиды от рождения до 18 лет. Для предоставления социальных услуг в стационарных условиях принимаются дети-инвалиды в возрасте от 3-х до 18 лет, для социального обслуживания в условиях дневного пребывания - от рождения до 18 лет, обладающие полной или частичной способностью к самообслуживанию, не имеющие противопоказаний к социальному обслуживанию, постоянно проживающие на территории Волгоградской области. Дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей принимаются в учреждение в первоочередном порядке.

1.3. Социальные услуги получателям социальных услуг предоставляются в соответствии с требованиями следующих нормативных правовых актов:

Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации";

Закона Волгоградской области от 06 ноября 2014 г. № 140-ОД "О социальном обслуживании населения в Волгоградской области";

«Порядка предоставления социальных услуг в полустационарной форме детям-инвалидам и их родителям (законным представителям) в условиях дневного пребывания в целях социально-медицинской реабилитации»;
«Порядка предоставления социальных услуг в стационарной форме детям-инвалидам и их родителям (законным представителям) в целях социально-медицинской реабилитации».

2. Требования к порядку предоставления социальных услуг

2.1. Основными требованиями к порядку предоставления социальных услуг являются:

- порядок информирования получателей услуг о правилах предоставления социальных услуг;
- сроки зачисления и снятия с социального обслуживания;
- перечень документов, необходимых для зачисления и снятия с социального обслуживания.

2.2. Информация о зачислении и снятии с обслуживания предоставляется на информационных стендах учреждения, на сайте учреждения, в раздаточных материалах (брошюры, буклеты) специалистами учреждения (заведующими отделениями, медрегистратором) при личном или письменном обращении (включая обращение по телефону 25-05-01).

Способы предоставления информации:

а) на информационных стендах учреждения в местах предоставления социальных услуг размещается следующая информация:

- почтовый и электронный адрес учреждения, график (режим) работы учреждения и специалистов, ответственных за предоставление социальных услуг;
- порядок обжалования решения, действия или бездействия специалистов, участвующих в предоставлении социальных услуг;
- перечень документов, необходимых для получения социальных услуг.

б) информирование получателей социальных услуг о порядке зачисления на социальное обслуживание в учреждение и предоставлении социальных услуг осуществляется работниками учреждения при личном или письменном обращении, а также по телефону 25-05-01.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан работники учреждения подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании отделения, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок, в учреждении ведется «Журнал обращения граждан».

в) распространение информационных материалов:

-раздаточные информационные материалы (брошюры, буклеты, листовки и т.п.) размещаются в помещениях ГБСУ СО ОРЦДИ «Надежда», а также в учреждениях здравоохранения, органах местного самоуправления.

2.3. Сроки социального обслуживания устанавливаются согласно Индивидуальной программы предоставления социальных услуг.

2.4.Специалист учреждения, осуществляющий прием граждан (медрегистратор):

предоставляет родителям информацию о зачислении детей-инвалидов в учреждение, перечне, объеме и качестве предоставляемых им услуг;

регистрирует в Журнале обращения граждан устное заявление родителей об их желании оформить на социальное обслуживание ребенка-инвалида;

информирует о перечне документов, необходимых для представления на Медико-психолого-педагогическую комиссию (далее – Комиссия) учреждения для решения вопроса о зачислении ребенка-инвалида на социальное обслуживание в соответствующее отделение ГБСУ СО ОРЦДИ «Надежда».

3. Принятие решения о социальном обслуживании.

3.1. Ребенок-инвалид принимается на социальное обслуживание в учреждение на срок от 1 до 6 месяцев не чаще двух раз в год.

3.2. Приоритетное право при принятии на социальное обслуживание в учреждение имеют:

дети-инвалиды из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

дети-инвалиды, проживающие в отдаленных территориях;

дети-инвалиды, ранее не получавшие социальные услуги в учреждении, первично поступающие в текущем году.

3.3. Противопоказаниями к приему на социальное обслуживание являются:

острые инфекционные заболевания, кожно-венерические заразные заболевания, контакт с инфекционными больными до истечения срока карантина, заразные паразитарные заболевания;

эпилепсия, судорожные припадки и их эквиваленты (межприступный период не менее 6 месяцев);

недостаточность кровообращения любой степени;

сахарный диабет (требующий медикаментозного лечения);

заболевания, сопровождающиеся патологической ломкостью костей;

врожденные, наследственные, хронические заболевания в стадии декомпенсации, обострения;

заболевания крови, нарушение свертываемости крови, склонность к кровотечениям;

злокачественные новообразования, злокачественная анемия, лейкемия (кроме больных после радикального лечения, при общем удовлетворительном состоянии, отсутствии метастазов, нормальных показателях крови);

болезни накопления (амилоидоз внутренних органов, мукополисахаридоз, лейкодистрофия, гистиоцитоз Х, болезнь Гоше и др.);

все формы туберкулеза в активной стадии;

кахексия любого происхождения;

психические заболевания в стадии обострения, текущие приступообразно, прогредиентно;

психические заболевания с выраженными депрессивными или маниакальными состояниями различного генеза, патологическое развитие личности, затяжные реактивные состояния, выраженными психоподобными синдромами, а также нарушения влечения и расстройства поведения, опасные для самого клиента и окружающих, половые извращения, гиперсексуальность, садистские наклонности, склонность к агрессии, побегам, поджогам, дромомания, суицидальные наклонности, анорексия и др.;

умственная отсталость тяжелой и глубокой степени (IQ ниже 34 по МКБ – 10);

энурез, энкопрез у детей старше 8 лет.

3. 4. Возможность принятия ребенка-инвалида на социальное обслуживание определяется исходя из его основного заболевания, отсутствия противопоказаний и наличия свободных мест в учреждении.

3.5. Оценка необходимости принятия ребенка-инвалида на социальное обслуживание, определение срока реабилитации осуществляются на заседании Медико-психолого-педагогической Комиссии, которое проводится на базе учреждения в соответствии с установленными требованиями не реже 2-х раз в месяц, каждый второй и четвертый вторник месяца, с 9.00 до 12.00 час.

3.6. Родители ребенка-инвалида предоставляют в учреждение на очередное заседание Комиссии следующие документы:

-решение о признании ребенка, нуждающимся в социальном обслуживании;

- Индивидуальную программу предоставления социальных услуг;

-паспорт гражданина РФ (или документ, его заменяющий) на одного из родителей и его копия;

-свидетельство о рождении для лиц, не достигших 14-летнего возраста (паспорт для клиентов, старше 14 лет), и его копия;

-подробную выписку из амбулаторной карты с указанием основного диагноза по МКБ 10 и заключением ВК учреждения здравоохранения по месту жительства об отсутствии противопоказаний к принятию на социальное обслуживание в учреждение;

-справку учреждения медико-социальной экспертизы об инвалидности ребенка и ее копия;

-страховой медицинский полис обязательного медицинского страхования граждан и его копия;

-индивидуальную программу реабилитации ребенка-инвалида, выданную учреждением медико-социальной экспертизы (при ее наличии).

3.7. В случае отсутствия у получателя услуг Решения о признании нуждающимся, ему выдается Рекомендация МППК о возможности учреждения принять ребенка-инвалида на социальное обслуживание.

3.8. При отсутствии в учреждении свободных мест, ребенок-инвалид, в отношении которого определена необходимость в социальном обслуживании, ставится на очередь. По просьбе родителей выдается письменная информация о постановке ребенка-инвалида на очередь и рекомендации по дальнейшим действиям.

3.9. При наличии противопоказаний к принятию на социальное обслуживание Уполномоченный орган выносит мотивированное решение об отказе в социальном обслуживании, о чем сообщается заявителю в письменной форме.

Решение об отказе гражданину в социальном обслуживании может быть обжаловано гражданином в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

4.Зачисление на социальное обслуживание.

4.1. Документами, необходимыми для зачисления ребенка-инвалида на социальное обслуживание в учреждение, являются:

- документы, представленные на заседание Комиссии (п.3.6);
- протокол заседания Медико-психолого-педагогической комиссии учреждения.

Для детей-инвалидов из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, дополнительно представляется копия постановления органов опеки и попечительства об установлении опеки или попечительства.

4.2. Специалист учреждения, принимающий документы (медрегистратор):

проверяет полноту документов в соответствии с перечнем (п.4.1.)

документы, представленные в копиях, проверяет на подлинность, заверяет штампом «Копия верна» и личной подписью, а оригиналы этих документов возвращает родителям.

4.3. При зачислении ребенка-инвалида на социальное обслуживание учреждение:

- вносит в Регистр получателей услуг необходимые сведения;
- готовит договор о социальном обслуживании с законным представителем ребенка, подает его на подпись директору учреждения;
-издает соответствующий приказ о зачислении на социальное обслуживание с указанием вида и срока социального обслуживания;
-знакомит детей и родителей с порядком и условиями социального обслуживания, Нормами и правилами поведения при социальном обслуживании, правилами внутреннего распорядка, правами и обязанностями получателя социальных услуг ;
-заводит Карту социальной реабилитации и Медицинскую карту;
-делает соответствующие записи в Журнале учета получателей услуг, находящихся на социальном обслуживании.

4.4. В Карте социальной реабилитации получателей услуг прописываются данные о ребенке. Ставятся задачи для мероприятий социальной реабилитации исходя из потребностей, индивидуальных особенностей и специфики инвалидности ребенка.

В случае наличия у ребенка Индивидуальной программы реабилитации, выданной бюро МСЭ, карта социальной реабилитации разрабатывается в соответствии с изложенными в ней рекомендациями. Индивидуальная программы предоставления социальных услуг является составляющей карты социальной реабилитации.

4.5. В Медицинской карте получателя услуг фиксируется перечень мероприятий социально-медицинского характера.

4.6. В отношении каждого зачисленного на обслуживание ребенка-инвалида формируется Личное дело, в которое подшиваются:

документы, необходимые для зачисления ребенка-инвалида на обслуживание;

Карта социальной реабилитации;

Медицинская карта;

иные документы, связанные с предоставлением социальных услуг и оформленные в ходе социального обслуживания ребенка-инвалида.

5. Социальное обслуживание.

5.1. Социальное обслуживание получателя социальных услуг в стационарных условиях осуществляется круглосуточно - 24 часа в сутки, в условиях дневного пребывания - 10 часов в соответствии с установленными в учреждении Правилами внутреннего распорядка, путем предоставления ему социальных услуг. Специалисты, предоставляющие социальные услуги, несут ответственность за качество этих услуг. Обязанности и персональная ответственность специалистов за оказание социальных услуг закрепляется в их должностных инструкциях.

5.2.Социальные услуги должны отвечать следующим критериям:

-полнота предоставления социальной услуги в соответствии с установленными требованиями;

-своевременность предоставления социальной услуги.

Качество социальных услуг оценивается, в том числе путем проведения социальных опросов.

5.3. Социальные услуги должны обеспечивать своевременное, полное и в соответствующей форме квалифицированное оказание помощи в решении проблем и вопросов, интересующих получателя социальных услуг, удовлетворять его запросы и потребности, в целях создания ему нормальных условий жизнедеятельности.

5.4.Социальные услуги должны предоставляться с соблюдением установленных санитарно-гигиенических требований и с учетом состояния здоровья получателя социальных услуг.

5.5.Должны соблюдаться условия предоставления социальных услуг, в том числе условия доступности предоставления социальных услуг для детей-инвалидов с учетом ограничений их жизнедеятельности.

Основными факторами, влияющими на качество социальных услуг, являются:

-наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
-условия размещения поставщика социальных услуг;
-укомплектованность поставщика социальных услуг специалистами, имеющими соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей;
-специальное и табельное техническое оснащение поставщика социальных услуг (оборудование, приборы, аппаратура);
-состояние информации о поставщике социальных услуг, порядке и правилах оказания социальных услуг получателям социальных услуг;
-наличие внутренней системы контроля за деятельностью поставщика социальных услуг.

5.6. Предоставление социальных услуг осуществляется с учетом условий, установленных получателю социальных услуг в Индивидуальной программе предоставления социальных услуг.

5.7.В ходе предоставления социальных услуг не допускается разглашение информации, отнесенной законодательством Российской Федерации к разряду конфиденциальных.

5.8. В течение 5 дней со дня зачисления ребенка на социальное обслуживание, проводится его диагностика и обследование, определяется перечень реабилитационных мероприятий. Все мероприятия должны быть зафиксированы в Карте социальной реабилитации и Медицинской карте получателя услуг, карта подписывается заведующим отделением и информированным согласием законного представителя ребенка-инвалида.

5.9. В ходе социального обслуживания в перечни мероприятий могут вноситься изменения, в том числе на основании:

- промежуточной оценки результатов проводимых мероприятий, которая проводится специалистами учреждения на медико-психолого-педагогических консилиумах в ходе социального обслуживания;

5.10. Помимо индивидуальных социальных услуг получателям социальных услуг предоставляются социальные услуги, имеющие групповой/массовый характер (анимационные, просветительные, профилактические, коррекционные, оздоровительные и прочие).

5.11. Родителям или законным представителям ребенка обеспечивается возможность беспрепятственного посещения детей-инвалидов, как в выходные, так и в рабочие дни в соответствии с Правилами внутреннего распорядка учреждения.

5.12. В ходе социального обслуживания получатель услуг имеет право на:

-получение социальных услуг в соответствии Порядком предоставления социальных услуг,

-информацию о своих правах, обязанностях и условиях оказания социальных услуг;

-уважительное и гуманное отношение со стороны работников учреждения;

-конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной работнику учреждения при оказании социальных услуг;

-защиту своих прав и законных интересов, в том числе в судебном порядке;

-отказ от социальных услуг;

-равные возможности в получении социальных услуг и их доступность для всех получателей услуг.

5.13.Получатель социальных услуг в ходе социального обслуживания обязан выполнять правила внутреннего распорядка учреждения и условия договора о социальном обслуживании.

5.14.Допускается временное прекращение социального обслуживания в учреждении ребенка-инвалида по личному заявлению родителя на срок не более 30 календарных дней в следующих случаях:

получение санаторно-курортного лечения;

нахождение получателя социальных услуг на лечении в стационарных учреждениях здравоохранениях.

6. Снятие с социального обслуживания.

6.1. Снятие с социального обслуживания получателя услуг производится на основании приказа руководителя учреждения в следующих случаях:

по истечении срока социального обслуживания;

по инициативе родителей ребенка-инвалида;

по инициативе учреждения.

6.2. Снятие с социального обслуживания по инициативе родителей ребенка-инвалида осуществляется на основе их личного заявления об отказе от обслуживания, поданного на имя руководителя учреждения.

6.3. Снятие с социального обслуживания по инициативе учреждения осуществляется:

а) при нарушении получателями услуг норм и правил поведения при социальном обслуживании, правил внутреннего распорядка;

б) при нарушении условий договора о социальном обслуживании;

в) при выявлении у детей-инвалидов медицинских противопоказаний.

В случае, указанном в пункте а), составляется акт, подтверждающий факт наличия нарушения, подписанный по возможности двумя свидетелями и руководителем структурного подразделения.

Во всех указанных случаях учреждение официально уведомляет получателя услуг в течение 5 рабочих дней об одностороннем расторжении договора о социальном обслуживании в учреждении и причинах такого решения.

6.4. При снятии ребенка-инвалида с социального обслуживания специалист учреждения делает соответствующие записи в Журнале учета получателей услуг, находящихся на социальном обслуживании, с указанием причины снятия.

6.5. При снятии с социального обслуживания на руки родителям или законным представителям выдается:

- Акт приема-передачи социальных услуг;
- Выписной эпикриз.

В Индивидуальной программе предоставления социальных услуг делается отметка о выполнении социальных услуг, в учреждении создается приказ о снятии с обслуживания получателя услуг.

Карта социальной реабилитации клиента и Медицинская карта клиента подшиваются в его Личное дело.

7. Административные процедуры при предоставлении социального обслуживания.

7.1. При поступлении в ГБСУ СО ОРЦДИ»Надежда» предъявляются данные медицинского обследования (выписка из истории болезни ф. №112, заверенная участковым педиатром и заведующей поликлиникой).

7.2. Для эффективного обслуживания детей-инвалидов их размещают по отделениям, группам с учетом заболевания и возраста.

7.3. По окончании социального обслуживания Координационным Советом оценивается эффективность предоставленных социальных услуг, полученные результаты отражаются в выписном эпикризе, Карте социальной реабилитации, Индивидуальной программе предоставления услуг.

7.4. Договор о социальном обслуживании и выписной эпикриз подписываются директором учреждения.

7.5. В случаях отказа от социального обслуживания родители или законные представители подают заявление на имя директора о снятии с социального обслуживания.

7.6. В случае болезни ребенка, а также в случае других непреодолимых обстоятельств зачисление на социальное обслуживание ребенка-инвалида возможно в течение 5-ти дней от назначенного срока.

8. Порядок и формы контроля за зачислением и снятием с социального обслуживания детей-инвалидов ГБСУ СО ОРЦДИ «Надежда»

8.1. Контроль за зачислением и снятием с социального обслуживания детей-инвалидов осуществляет курирующий отдел Комитета социальной защиты населения Волгоградской области.

9. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления услуг

9.1. Заявитель имеет право на обжалование решений, принятых, на основании данного Положения, действий или бездействия работников учреждения, участвующих в зачислении и снятии с социального обслуживания детей-инвалидов в досудебном и судебном порядке.

9.2. В ходе предоставления социальных услуг заявителем может быть подана жалоба на решения, действия (бездействия) работников учреждения и должностных лиц, в случаях:

- нарушения прав, свобод и законных интересов заявителя;
- создания препятствия к осуществлению заявителем его прав и свобод, в т.ч. нарушения требования к предоставлению социальных услуг и административных процедур, установленных настоящим Положением;

- незаконного возложения на заявителя каких-либо обязанностей.

9.3. Основанием для начала административной процедуры досудебного обжалования является обращение (жалоба) заявителя.

Заявители имеют право обратиться на личный прием, с жалобой лично, через законного представителя или направить письменное обращение (жалобу).

9.4. Должностные лица, ответственные или уполномоченные работники проводят личный прием заявителей в соответствии с установленным графиком.

Личный прием должностными лицами, ответственными или уполномоченными работниками может проводиться по предварительной записи.

Запись заявителей проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, которые размещаются на информационных стендах в помещениях учреждения.

Работник, организующий запись (секретарь руководителя) заявителей на личный прием, информирует их о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, ответственного или уполномоченного работника, осуществляющего прием по личным вопросам.

9.5. Должностное лицо, ответственный или уполномоченный работник, осуществляющий личный прием, обязан выслушать претензии заявителя, принять решение об обоснованности обращения (жалобы).

В случае обоснованности обращения (жалобы) должностное лицо, ответственный или уполномоченный работник, осуществляющий личный прием, принимает меры по изменению действий и решений, повлекших за собой обращение (жалобу) заявителя, в течение рабочего дня.

В журнале по работе с обращениями граждан фиксирует факт обращения и результаты его рассмотрения в течение рабочего дня.

В случаях, когда принятие решения об обоснованности обращения (жалобы) затруднено или заявитель не удовлетворен полученной в ходе устного разъяснения информацией, заявитель излагает жалобу в письменной форме.

Жалоба регистрируется в установленном порядке в день ее получения.

9.6. Обращение (жалоба) заявителя в письменной форме должно содержать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество гражданина, его место жительства или пребывания;
- наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества работника (при наличии информации), решение и (или) действие (бездействие) которого обжалуется;
- предмет обращения;
- причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельств, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования (об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия), а также иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить.

К обращению (жалобе) могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в обращении (жалобе) приводится перечень прилагаемых к ней документов.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения обращения (жалобы), отсутствуют или не приложены к обращению (жалобе), решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

Обращение (жалоба) подписывается заявителем.

9.7. По результатам рассмотрения обращения (жалобы) должностное лицо, ответственный или уполномоченный работник принимает решение об удовлетворении требований гражданина и о признании неправомерным обжалуемого решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении обращения (жалобы).

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения (жалобы), направляется должностным лицом, ответственным или уполномоченным работником, заявителю в течение 3-х рабочих дней с момента принятия решения по обращению (жалобе).

9.8. В случае несогласия заявителя с принятым решением при личном и письменном обращении и при повторном обращении с данным вопросом оно рассматривается комиссией, которая создается с целью досудебного рассмотрения конфликтных ситуаций.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения (жалобы) комиссией, направляется должностным лицом, ответственным или уполномоченным работником, заявителю в течение 3-х рабочих дней с момента принятия решения по обращению (жалобе).

9.9. Заявитель вправе лично присутствовать на заседаниях комиссии или направить своего законного представителя. Полномочия представителя должны быть документально подтверждены (доверенностью, договором гражданско-правового характера, ордером и т. д.).

Секретарь комиссии своевременно письменно информируют заявителя о сроках и месте проведения заседания комиссии по вопросу рассмотрения обращения (жалобы).

Заявитель вправе ходатайствовать об изменении сроков проведения заседания комиссии, состава членов комиссии, а также обратиться с другими просьбами, указав причины и обоснования своего заявления.

9.10. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, орган, участвующий в предоставлении государственной услуги, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, в течение 3-х рабочих дней с момента поступления обращения.

9.11. При обращении (жалобе) заявителя в письменной форме срок рассмотрения обращения (жалобы) не должен превышать 30 рабочих дней с момента регистрации обращения.

В случаях принятия решения о проведении проверки и направления запроса другим государственным органам, органам местного самоуправления или иным должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения (жалобы) документов и материалов срок работы по обращению (жалобе) может быть продлен не более чем на 15 рабочих дней.

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (жалобы) направляется заявителю в течение рабочего дня с момента принятия данного решения.

9.12. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое комиссией, в судебном порядке.

9.13. Должностные лица, ответственные или уполномоченные работники, несут ответственность за своевременность и объективность принимаемых решений по обращениям (жалобам) заявителей согласно действующему законодательству.

Положение разработал: Костюк Л.А.