

**Государственное автономное учреждение социального  
обслуживания «социальный приют»  
Забайкальского края**

**Приказ**  
г. Чита

11.01.2021

123 – о.д.

**О назначении ответственного лица за регистрацию письменных  
обращений, жалоб, предложений, заявлений получателей социальных  
услуг**

В целях организации обеспечения оперативного приема, учета и рассмотрения письменных обращений, жалоб, предложений, заявлений получателей социальных услуг по вопросам, входящим в компетенцию ГАУСО «Социальный приют» Забайкальского края **приказываю:**

1. Отменить действие приказа от 29.08.2019 г. № 184-о.д.
2. Утвердить Положение о «Ящике доверия» для письменных обращений получателей социальных услуг.
3. Культурорганизатору Н.А.Чернышеву обеспечить размещение информации о функционировании «Ящика доверия» на официальном сайте учреждения.
4. Заведующей социально – реабилитационного отделения Е.Н. Балаганской довести порядок работы и размещения «Ящика доверия» до сведения каждого получателя социальных услуг на общем собрании.
5. Назначить лицом, ответственным за регистрацию письменных обращений, жалоб, предложений, заявлений получателей социальных услуг после выемки из «Ящика доверия» – социального работника социально-реабилитационного отделения С.А. Матвееву.
6. Ответственному лицу:
  - 6.1. вести учет и регистрацию поступивших обращений получателей социальных услуг посредством ведения Журнала учета обращений (Приложение №1);
  - 6.2. отражать результаты рассмотренных обращений в Журнале учета обращений;
7. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой

Директор



М.Н. Спиридонова

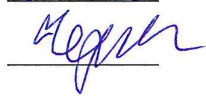
С приказом ознакомлены:

01 » 01 2021г.



С.А. Матвеева

28 » 01 2021г.



Н.А. Чернышева

**Журнал  
учета обращений**

№ регистрации и п/п	Вид обращения (жалоба, предложение, заявление)	Ф.И.О. ПСУ - заявитель	Дата регистрации и обращения	Краткое содержание обращения	Результат рассмотрения обращения

«УТВЕРЖДАЮ»

Приказ от « 11 » 01 2021г. № 113  
Директор ГАУСО «Социальный приют»  
Забайкальского края  
\_\_\_\_\_ / М.Н. Спиридонова

## **Положение о «Ящике доверия» для письменных обращений получателей социальных услуг**

### **I. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок функционирования «Ящика доверия» для письменных обращений, жалоб, предложений, заявлений получателей социальных услуг (далее – ПСУ).

1.2. «Ящик доверия» расположен в фойе рядом с главным входом в учреждение и коридоре третьего этажа, по месту пребывания маломобильных ПСУ.

1.3. Настоящее Положение разработано в целях организации эффективного взаимодействия работников учреждения с ПСУ.

1.4. Обращение, жалоба, предложение, заявление могут быть как анонимными, таки с указанием всех контактных данных.

### **II. Основные задачи**

2.1. Основными задачами функционирования «Ящика доверия» являются:

- 1) обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения письменных обращений, жалоб, предложений, заявлений ПСУ, по вопросам, входящим в компетенцию ГАУСО «Социальный приют» Забайкальского края (далее – учреждение);
- 2) анализ обращений, поступивших посредством «Ящика доверия», их обобщение с целью устранения причин, порождающих обоснованные жалобы;
- 3) оперативное реагирование администрации и ответственных лиц, принятие решения по обращению, жалобе, предложению, заявлению.

### **III. Порядок организации работы «Ящика доверия»**

3.1. Информация о функционировании и режиме работы «Ящика доверия» размещается на официальном сайте учреждения, доведена до сведения каждого ПСУ учреждения на общем собрании.

3.2. Доступ к «Ящику доверия» для подачи обращений, жалоб, предложений, заявлений осуществляется в течение 24 часов ежедневно.

3.3. Выемка обращений осуществляется социальным работником учреждения раз в неделю по понедельникам. Доступ иных лиц к выемке корреспонденции воспрещается. Время ответа – в зависимости от специфики излагаемой проблемы, просьбы, не более 30 дней.

3.4. После выемки письменных обращений ПСУ социальный работник проводит их регистрацию. Рассмотрение обращений, жалоб, предложений, заявлений проводится директором совместно с заместителем директора по общим вопросам.

3.5. Обращения рассматриваются в порядке и сроки, установленные Федеральным законом от 2 мая 2006 г. (с изменениями от 29 июня, 27 июля 2010г. 7 мая, 2 июля 2013 г.) № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.6. Ответ на обращение, жалобу, предложение, заявление может быть озвучен в доступной форме на общем собрании ПСУ, при личной встрече с ПСУ, либо направлен в письменной форме по указанным данным в обращении, жалобе, предложении, заявлении.

#### **IV. Регистрация и учет обращений**

4.1. Учет и регистрация поступивших обращений, жалоб, предложений, заявлений осуществляется социальным работником посредством ведения Журнала учета обращений (далее - Журнал).

4.2. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован и иметь следующие реквизиты:

- а) порядковый номер обращения;
- б) дата выемки (приема) обращения из «Ящика доверия»;
- в) фамилия, имя, отчество заявителя, адрес (в случае поступления анонимного обращения ставится отметка «аноним»);
- г) краткое содержание обращения;
- д) отметка о принятых мерах.

#### **V. Ответственность**

5.1. Должностные лица, работающие с информацией, полученной посредством «Ящика доверия», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.