

Утверждаю:

И.о. директора ГБУ КО «Еленский
дом-интернат для престарелых и инвалидов»



Т.П.Смирнова
Т.П.Смирнова

«10» 01 2015г

Порядок подачи жалоб (обращений)

В ГБУКО «Еленский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

Граждане - получатели социальных услуг имеют право подать жалобу, обращение по вопросам, касающимся деятельности учреждения, в том числе по качеству оказания социальных услуг.

В учреждении имеются две Книги отзывов и предложений граждан.

Кроме того получатели социальных услуг могут обратиться в учреждение как в письменной, так и электронной форме.

1. В форме электронного документа через форму обращений в разделе «Гостевая книга» на сайте учреждения .
2. Обращение предусматривает возможность направления жалобы предложения, отзывов по вопросам качества оказания социальных услуг, если их обращение соответствует требованиям Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее — Федеральный закон), такие обращения приняты к рассмотрению и на них будет дан ответ в установленные Федеральным законом сроки.

Обращение, поступившее в форме электронного документа в учреждение, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (ред. от 24.11.2014г).

2. В форме письменного обращения на имя директора учреждения

Смирновой Татьяне Павловне , личного приема в кабинете директора или по телефону: 8(48-453)9-32-75.

2.1.Обращение должно быть зарегистрировано в журнале регистрации входящий корреспонденции.

2.2. Жалобы (обращение) граждан представляются в письменном виде и должны содержать:

- фамилию, имя, отчество;
- почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;
- изложенную суть жалобы, предложения, заявления;
- личную подпись обратившегося и дату.

2.3. Обращения рассматриваются в срок не более одного месяца со дня их регистрации. В случае необходимости проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, дополнительного изучения предложений либо принятия других мер срок для рассмотрения обращений может быть в порядке исключения продлен, но не более чем на один месяц, с обязательным уведомлением лица, обратившегося с обращением.

2.4. Жалоба (обращение) рассматривается на заседании комиссии.

2.5. В результате рассмотрения обращений граждан комиссия принимает одно из следующих решений:

- о полном или частичном удовлетворении обращения;
- об отказе в удовлетворении обращения;
- о разъяснении по вопросам, поставленным в обращении.

2.6. Изложение решения по жалобе должно быть мотивированным со ссылкой на конкретные статьи федеральных законов и законов Калужской области, содержать информацию о конкретных мерах по восстановлению нарушенных прав или законных интересов граждан.

2.7. О решении, принятом по жалобе (обращению) гражданина, должно быть сообщено в течение десяти дней со дня принятия решения.

2.8. Без согласия граждан, обратившихся к должностным лицам, запрещается разглашать сведения и распространять информацию о частной жизни граждан, ставших известными этим должностным лицам в связи с рассмотрением обращений граждан.

2.9. По просьбе обратившегося гражданина не подлежат разглашению сведения о его фамилии, имени, отчестве, месте жительства и иные данные.

2.10. Нарушение порядка и срока письменного ответа на обращения граждан влечет дисциплинарную и административную ответственность должностных лиц в соответствии с федеральным законодательством и законодательством Калужской области.