



ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ ХАКАСИЯ
«РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ДОМ-ИНТЕРНАТ ДЛЯ ДЕТЕЙ «ТЕРЕМОК»
ХАКАС РЕСПУБЛИКАНЫҢ ХАЗНА БЮДЖЕТ УЧРЕЖДЕГИЕЗИ
РЕСПУБЛИКАДАҒЫ ОЛҒАННАРНЫҢ «ТЕРЕМОК» ТУРА-ИНТЕРНАДЫ

ПРИКАЗ

«12» 04 2021 г.

№ 93 -Д

г. Абакан

Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения обращений граждан в Государственном бюджетном учреждении Республики Хакасия «Республиканский дом-интернат для детей «Теремок»

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения обращений граждан в Государственном бюджетном учреждении Республики Хакасия «Республиканский дом-интернат для детей «Теремок» (приложение).

2. Возложить ответственность за ведения журнала при регистрации обращений граждан на делопроизводителя Горковенко Екатерину Ивановну.

2. Приказ Государственного бюджетного учреждения Республики Хакасия «Республиканский дом-интернат для умственно отсталых детей «Теремок» от 31.12.2015 № 276-Д «Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения обращений граждан в ГБУ РХ «Республиканский дом-интернат для детей «Теремок» признать утратившими силу.

3. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

Директор

Н.В. Кеберле

УТВЕРЖДЕНО
приказом ГБУ РХ «Республиканский
дом-интернат для детей «Теремок»
от «12» 04 2021 г. № 93-9

Порядок подачи и рассмотрения обращений граждан
в Государственном бюджетном учреждении Республики Хакасия
«Республиканский дом-интернат для детей «Теремок»

1. Обращения граждан могут поступать в ГБУ РХ «Республиканский дом-интернат для детей «Теремок» (далее – Учреждение) в устной форме, письменной форме (в том числе в виде записей в книге жалоб и предложений), по электронной почте internat_rh@mail.ru, на сайте учреждения <http://teremok.sr19.ru/>, на официальном сайте <http://bus.gov.ru/>.

2. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и социального обслуживания к директору учреждения, его заместителям или заведующим отделениями лично или через своего законного представителя. В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя, оформленный в установленном законодательством порядке.

3. В целях реализации прав граждан на обращение в Учреждении обеспечивается:

- информирование граждан об их праве на обращение;
- регистрация и учет поступивших обращений;
- рассмотрение поступивших обращений;
- принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;
- подготовка и направление ответов заявителям;

проведение анализа поступивших обращений и разработка мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.

4. Информирование граждан об их праве на обращение обеспечивается путем размещения в доступном для граждан месте оформленной в печатном виде информации:

о фамилии, имени, отчестве, должности, номере кабинета, графике работы, телефоне должностных лиц Учреждения, к которым могут обратиться граждане в случае возникновения претензий;

об адресах электронной почты и интернет – сайта ГБУ РХ «Республиканский дом-интернат для детей «Теремок»;

о графике личного приема граждан директором ГБУ РХ «Республиканский дом-интернат для детей «Теремок»;

об адресах и телефонах контролирующих органов и организаций (Министерство труда и социальной защиты Республики Хакасия).

5. Все поступившие в письменной форме или по электронной почте обращения граждан (заявителей), подлежат обязательной регистрации в день их поступления в Учреждение.

6. Учет обращений, поступивших в письменной форме или по электронной

почте, ведется в Учреждении в журнале регистрации обращений граждан.

Ответственность за ведение журнала регистрации обращений граждан возлагается приказом директора.

Учету подлежат все обращения, поступающие в Учреждение в письменной форме или по электронной почте, в том числе обращения, зафиксированные в книгах жалоб и предложений (при их наличии) или направленные из других органов или организаций.

В журнале регистрации обращений граждан в хронологическом порядке фиксируются:

- порядковый номер;
- фамилия, имя, отчество, заявителя;
- адрес места жительства заявителя;
- наименование организации, направившей обращения;
- дата поступления обращения;
- дата и номер регистрации обращения;
- краткое содержание (повод) обращения;
- фамилия, имя, отчество, должность работника, осуществляющего рассмотрение обращения;
- результат рассмотрения обращения;
- дата и номер регистрации ответа на обращение.

7. Все поступившие в Учреждение обращения граждан подлежат рассмотрению, за исключением анонимных обращений (обращений, не содержащих фамилии и адреса заявителя).

Решение о направлении обращения на рассмотрение к конкретному работнику Учреждения принимает директор в форме письменного поручения или приказа в срок, не превышающий трех дней с даты регистрации обращения.

Жалобы граждан не должны направляться на рассмотрение работнику Учреждения, действие (или бездействие) которого в них обжалуется.

8. Работник Учреждения, получивший поручение о рассмотрении обращения, вправе приглашать заявителя для личной беседы, запрашивать дополнительную информацию у заявителя и письменные объяснения у работников Учреждения, принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения.

Работник Учреждения, получивший поручение руководителя Учреждения о рассмотрении обращения, несет ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.

9. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, в течение семи дней с даты их регистрации направляются с сопроводительным письмом в соответствующий орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

10. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.

Ответы на обращения граждан оформляются на бланке исходящего письма ГБУ РХ «Республиканский дом-интернат для детей «Теремок» и подписываются

директором.

В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указывается меры, принятые к виновным работникам.

11. В случае, если обращение поступило в Учреждение в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении.

В случае, если обращение поступило в Учреждение по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении.

12. Устные обращения рассматриваются руководителем Учреждения, к которому обратился гражданин в ходе личного приема.

13. В случае, если изложенные в устном обращении заявителя обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема граждан.

14. В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения его обращения, он может обратиться к директору ГБУ РХ Республиканский дом-интернат для детей «Теремок», в Министерство труда и социальной защиты Республики Хакасия или в суд.

15. Порядок проведения анкетирования граждан:

в целях изучения удовлетворенности граждан оказанными услугами в Учреждение организуется проведение анонимного анкетирования родителей детей-инвалидов с периодичностью 1 раз в квартал;

форма анкеты должна отражать объективную оценку родителями качество оказания социального обслуживания в учреждении;

информация о результатах проведенного анкетирования является открытой;

результаты проведенного анкетирования используются в целях совершенствования качества социального обслуживания.