

Утверждаю.  
И. о. директора ГАУСО  
«Борзинский ДИ» Забайкальского края  
Т.Ф. Куликова  
« 03 » « 10 » 2022 г.

**ПОРЯДОК  
РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ  
ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

1. Обращения получателей социальных услуг могут поступать в учреждение в устной форме, письменной форме (в том числе в виде записей в книге жалоб и предложений) или по электронной почте.
2. Получатели социальных услуг могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи к директору, его заместителю, специалистам учреждения.
3. В целях реализации прав получателей социальных услуг на обращение в учреждение обеспечивается:
  - информирование получателей социальных услуг 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 получателей социальных услуг об их праве на обращение обеспечивается путем размещения на информационном стенде в доступном месте оформленной в печатном виде информации:
  - о фамилии, имени, отчестве, должности, номере кабинета, графике работы, телефоне должностных лиц учреждения, к которым могут обратиться

получатели социальных услуг в случае возникновения претензий при оказании медицинской и социальной помощи;

- об адресах электронной почты и интернет - сайта учреждения;

- о графике личного приема директором учреждения;

- об адресах и телефонах контролирующих органов.

5. Все поступившие в письменной форме или по электронной почте обращения получателей социальных услуг (заявителей), подлежат обязательной регистрации в день их поступления в учреждение.

6. Делопроизводство по обращениям получателей социальных услуг ведется совместно с другими видами делопроизводства.

7. Срок хранения дел по обращениям получателей социальных услуг составляет 5 лет с даты регистрации обращения.

8. Учет обращений, поступивших в письменной форме или по электронной почте, ведется в учреждение в журнале «Журнал учета жалоб и предложений получателей социальных услуг».

9. Все поступившие в учреждение обращения получателей социальных услуг подлежат рассмотрению, за исключением анонимных обращений (обращений, не содержащих фамилии и адреса заявителя).

10. 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 обращение вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

11. В случае, если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям было рассмотрено учреждением ранее, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений,

директор учреждения вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

12. 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.

13. Ответы на обращения получателей социальных услуг оформляются на бланке исходящего письма учреждения и подписываются директором учреждения. В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указываются меры, принятые к виновным сотрудникам.

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

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

16. По результатам рассмотрения жалоб, в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств, к виновным сотрудникам принимаются меры, в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.