

Выдержка

из Порядка работы с обращениями граждан в ГБУ ПК «Пермский геронтопсихиатрический центр»

1.1. Порядок работы с обращениями граждан (далее – Порядок) является локальным актом, регламентирующим правила работы с обращениями клиентов Учреждения, их родственников; сотрудников Учреждения (далее – граждане).

1.2. Работа с обращениями граждан ведётся в соответствии с Конституцией Российской Федерации; Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. Обращения граждан могут поступать в Учреждение по следующим каналам:

- почтовым отправлением;
- по информационным системам общего пользования (электронная почта, по сети «Интернет», факс);
- «Красный» ящик «Для обращений клиентов и родственников»;
- Журналы обращений (в кабинет социального обслуживания, на медицинских постах);
- Журналы бытовых обращений;
- письменные/ устные заявления от заявителя;
- лично в приёмную Директора, руководителя филиала.

1.4. Прием обращений граждан, поступивших по каналам обращений в Учреждение, производится ответственным лицом – помощником руководителя, администратором филиала ежедневно в рабочее время.

1.5. Обращения могут быть переданы любому сотруднику филиала для последующей передачи ответственному за регистрацию обращений сотруднику.

1.6. Регистрация обращений граждан производится специалистом по социальной работе в кабинет социального обслуживания в Журнале для обращений граждан.

1.7. Повторными следует считать обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого письма истек установленный законодательством РФ срок рассмотрения или заявитель не удовлетворён данным ему ответом.

1.8. Прошедшие регистрацию обращения направляются в Комиссию по урегулированию конфликтов, Комиссию по переселению и т.д. (далее – Комиссия) для рассмотрения.

1.9. Срок регистрации обращений – два дня с момента сбора обращений в Учреждение с коммуникационных каналов поступления.

1.10. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным, регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничным.

1.11. Срок рассмотрения обращений граждан и принятия решений – не более 30 дней со дня их регистрации.

1.12. Сроки по выполнению обращений, урегулированию жалоб должны соответствовать характеру обращения и плану работы Комиссий:

- обращения, требующие срочного решения, выполняются в короткие сроки;
- обращения, требующие дополнительных рекомендаций, рассматриваются в рамках заседания Комиссий Учреждения не более 30 дней со дня регистрации.

1.13. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный/устный ответ гражданину по итогам принятых мер. О выполнении обращений ставится отметка в журнале обращений с датой выполнения.

1.14. Если в ходе рассмотрения обращения поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения, ответ по данному обращению гражданину не направляется, рассмотрение обращения прекращается