

## Приложение № 1

Утверждено приказом директора  
ГБУ «Гудермесский центр  
социальной помощи семье и детям»  
от 01 июля 2015 года № 95-п

### Положение о «Ящике доверия» для письменных обращений граждан

#### I. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок функционирования «Ящика доверия» для письменных обращений граждан.
- 1.2. «Ящик доверия» расположен в проходной рядом с главным входом.
- 1.3. Настоящее Положение разработано в целях организации эффективного взаимодействия сотрудников с их родителями и лицами их замещающими.
- 1.4. Обращения могут быть как подписанными, с указанием всех контактных данных, так и анонимными.

#### II. Основные задачи

- 2.1. Основными задачами функционирования «Ящика доверия» являются:
  - обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения письменных обращений, содержащих вопросы получения социальных услуг, а также предложений.
  - обработка, направление обращений для рассмотрения и принятие соответствующих мер, установленных законодательством Российской Федерации;
  - анализ обращений, поступающих посредством «Ящика доверия», их обобщение с целью устранения причин, порождающих обоснованные жалобы;
  - оперативное реагирование на жалобу, просьбу и решение проблем.

#### III. Порядок организации работы «Ящик доверия»

- 3.1. Информация о функционировании и режиме работы «Ящика доверия» доводится до сведения получателей социальных услуг путем размещения информации на официальном веб сайте учреждения, информационном стенде, а также СМИ.
- 3.2. Доступ к «Ящику доверия» для обращений осуществляется в рабочее время с 8:00 до 18:00 часов.
- 3.3. Выемка письменных обращений осуществляется комиссией два раза в месяц (10-го и 25-го числа каждого числа).

- 3.4. После выемки письменных обращений комиссия проводит их регистрацию и совместное рассмотрение. Обращения, требующие экстренного принятия решения, направляются в соответствующие учреждения.

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

- 4.1. Учет и регистрация поступающих обращений осуществляется посредством ведения журнала учета обращений (далее - Журнал).
- 4.2. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован и иметь следующие реквизиты:
- ✓ порядковый номер обращения;
  - ✓ дата выемки (приема) обращения из «Ящика доверия»;
  - ✓ фамилия, имя, отчество заявителя, адрес (в случае поступления анонимного обращения ставится отметка «аноним»);
  - ✓ номер контактного телефона (если указан);
  - ✓ краткое содержание обращения;
  - ✓ 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.

**УТВЕРЖДЕНО**

приказом директора ГБУ «Гудермесский центр  
социальной помощи семье и детям»

от 01.07.2015 год № 95-п

**СОСТАВ**

Комиссии по осуществлению выемки, учету и регистрации письменных  
обращений граждан, поступающих в «Ящик доверия»  
Государственного бюджетного учреждения  
«Гудермесский центр социальной помощи семье и детям» на 120 мест

Хакимова Марзет Мунаевна, заместитель директора по  
воспитательно-реабилитационной работе;

Закорьяева Рамиса Абдурахмановна, юрисконсульт;

Сеиев Сулим Вахабович, юрисконсульт.