**Порядок подачи обращений (жалоб, предложений)**

**в БУВО « Березовский психоневрологический интернат»**

 Граждане - получатели социальных услуг имеют право подать в БУВО «Березовский психоневрологический интернат» обращение по вопросам, касающимся деятельности учреждения, в том числе по качеству оказания социальных услуг. Получатели социальных услуг могут обратиться в учреждение по телефону или письменному заявлению на имя директора учреждения.

1. Обращения (жалобы, предложения) граждан представляются в письменном виде и должны содержать наименование и адрес органа или должностного лица, которым они адресованы, изложение существа обращения, указание фамилии, имени, отчества обратившихся граждан, данные о месте жительства, дату составления обращения и личную подпись (подписи ) обратившихся.

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

3. Обращения рассматриваются в срок не более одного месяца со дня их регистрации.

4. В результате рассмотрения обращений граждан должностное лицо принимает одно из следующих решений:

- о полном или частичном удовлетворении обращения;

- об отказе в удовлетворении обращения;

- о разъяснении по вопросам, поставленным в обращении.

5. Изложение решения по жалобе должно быть мотивированным со ссылкой на конкретные статьи федеральных законов, содержать информацию о конкретных мерах по восстановлению нарушенных действиями ( бездействием) и решениями органов или должностных лиц прав или законных интересов граждан.

6. О решении, принятом по предложению или жалобе гражданину, а также лицу, чьи действия (бездействие) или решение обжалуются должно быть сообщено в течение десяти дней со дня принятия решения.

7. Должностное лицо, принявшее решение по обращениям граждан, исполняет их, или дает соответствующие распоряжения в порядке подчиненности.

8. Жалоба не считается разрешенной до момента исполнения принятого по ней решения.

9. Если жалоба удовлетворена полностью или частично, должностное лицо, принявшее решение по жалобе, обязано принять в соответствии со своей компетенцией необходимые меры по восстановлению нарушенных прав граждан.

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

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

**Информация о порядке подачи обращений (жалоб, предложений)**

**Получатели социальных услуг БУВО «Березовский психоневрологический интернат» могут падать жалобы и предложения:**

Адрес: Департамент социальной защиты Воронежской области

394006, ул. Воронеж ул. Ворошилова д.14

Телефон 8(4732)-77-18-17- приемная

 Отдел опеки и попечительства по Воробьевскому району телефон -8(47356)3-12-61;3-16-97.

Адрес: БУВО «Березовский психоневрологический интернат».

397574 Воронежская область Воробьевский район с.Березовка ул. Пансионатовкая д.8

Телефон: 8(47356)48-2-31

 факс: 8(47356)48-2-31; 48-2-37.

Директор Шаров Николай Васильевич

Главный бухгалтер Ковалева Валентина Николаевна

Фельдшер Дудкина Инна Анатольевна

**Вы можете обратиться:**

- лично

- письменно

-по электронной почте berezobka@mail.ru

- в библиотеке учреждения имеется ящик обращений граждан