

Утверждаю:
Директор
краевого
государственного
бюджетного учреждения
социального
обслуживания
«Специальный
дом-интернат для
граждан пожилого возраста
и инвалидов «Саянский»


С. Н. Конькова
2015 год

Порядок подачи и рассмотрения жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг

1. Настоящий Порядок определяет правила подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления социальных услуг, выразившееся в неправомερных решениях и действиях (бездействии) сотрудников учреждения при предоставлении социальных услуг (далее жалобы).

2. Жалоба подается директору учреждения в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

3. Жалоба должна содержать:

а) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя-физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя -юридического лица, а так же номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

б) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) сотрудника учреждения предоставляющего социальную услугу;

в) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) сотрудников учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба не должна содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника учреждения, а также членов его семьи.

4. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная

руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц)

5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется в месте нахождения учреждения по юридическому адресу: Красноярский край, Саянский район, п. Тугач, ул. им. Антонова 17

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте по адресу: 663595, Красноярский край, Саянский район, п. Тугач, ул. им. Антонова 17

6. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) обратной связи официального сайта учреждения:

www.sdisavanskiy.bdu.su

б) на электронную почту учреждения: 206_sayanskiy@mail.ru

7. При подаче жалобы в электронном виде на электронную почту, документы, указанные в пункте 4 настоящих правил, могут быть представлены в форме сканированных оригиналов документов.

8. Жалоба подается непосредственно директору учреждения и рассматривается им в соответствии с настоящими Правилами.

9. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня получения жалобы.

Жалоба, поступившая в учреждение, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течении 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В случае обжалования отказа в предоставлении социальной услуги, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течении 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

10. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

а) нарушение срока предоставления социальной услуги;

б) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления социальной услуги;

в) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления социальной услуги;

г) отказ в предоставлении социальной услуги, если основание отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Решение об отказе в социальном обслуживании может быть обжаловано в судебном порядке;

д) требование внесения заявителем при предоставлении социальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

е) отказ должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления социальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

11. При удовлетворении жалобы должностные лица учреждения принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата социальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

12. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

13. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указывается:

а) должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о работнике учреждения, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата социальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

14. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается директором учреждения.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного директором учреждения.

15. Учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) если обжалуемые действия работника учреждения, предоставляющего социальную услугу, являются правомерными;

б) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

в) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

г) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

16. Учреждение вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу работника учреждения, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество(при наличии) и (или) почтовый (электронный) адрес заявителя, указанные в жалобе.