

ПОРЯДОК

подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг

I. Порядок обжалования нарушений требований к качеству предоставляемых услуг.

1. Обжаловать нарушение требований к качеству предоставления социальной услуги может любое лицо, являющееся получателем социальных услуг или являющееся его законным представителем. Правозащитные организации могут представлять интересы лица, подающего жалобы.

2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований к качеству предоставления социальной услуги (далее – получатель социальных услуг), при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение следующими способами: **указание на нарушение требований к качеству предоставления социальной услуги сотруднику учреждения; жалоба на нарушение требований к качеству предоставления социальной услуги руководителю учреждения.**

3. Получатель социальных услуг (или его законный представитель) имеет право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение или заполнить специализированную форму на сайте организации.

4. Письменное обращение должно содержать в себе, в том числе, следующую информацию:

фамилия, имя, отчество гражданина, которым подается жалоба, его место жительства или пребывания; фамилию, имя, отчество гражданина, от имени которого подается жалоба, его место жительства или пребывания (в случае законного представителя); наименование учреждения, должности, имени и отчества сотрудника (при наличии информации), действие (бездействие или решение) которого нарушает требования к качеству предоставления социальной услуги и обжалуется; существо обжалуемого действия (бездействия или решения).

5. Дополнительно в жалобе можно указать причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием или решением), обстоятельства, на основании которых получатель социальных услуг считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность требования (о признании незаконным действия (бездействия) об отмене решения), а также иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить.

6. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводиться перечень прилагаемых документов.

7. Жалоба подписывается подавшим ее получателем социальных услуг (его законным представителем).

8. Меры ответственности за нарушение требований по качеству предоставляемых социальных услуг к сотрудникам учреждения устанавливаются руководителем учреждения в соответствии с внутренними документами.

9. Жалоба, поступившая в СОГБУ «Ершицкий КЦСОН», подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня его поступления.

10. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее реализации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены вышестоящими органами.

11. В случае обжалования отказа СОГБУ «Ершицкий КЦСОН», предоставляющего государственную социальную услугу, его должностного лица в приеме документов у Заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования Заявителем нарушений установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

12. По результатам рассмотрения жалобы директор СОГБУ «Ершицкий КЦСОН» принимает решение об удовлетворении жалобы, либо об отказе в ее удовлетворении.

13. При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче получателю социальных услуг результата государственной социальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

II. Порядок информирования получателя социальных услуг о результатах рассмотрения жалобы.

1. Ответ по результатам рассмотрения жалобы должен быть представлен получателю социальных услуг не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

2. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указывается:

- а) наименование органа, предоставляющего государственную социальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование получателя социальных услуг;
- г) основания для принятия решения по жалобе;
- д) принятое решение по жалобе;
- е) в случае, если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной социальной услуги;
- ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

3. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается директором СОГБУ «Ершицкий КЦСОН».

4. По желанию получателя социальных услуг ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме письменного уведомления, подписанного директором СОГБУ «Ершицкий КЦСОН».

5. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- а) наличие поступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

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

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Порядка в отношении того же получателя социальных услуг и по тому же предмету жалобы.

6. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) отсутствие в письменной жалобе фамилии получателя социальных услуг;

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

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

III. Порядок обжалования решения по жалобе.

1. Заявитель вправе обжаловать решение по жалобе в вышестоящем органе государственной власти.

IV. Право получателя социальных услуг на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

1. Получатель социальных услуг имеет право на получении исчерпывающей информации и документов, необходимых для обоснования жалобы, в том числе в электронной форме.

2. Директор СОГБУ «Ершицкий КЦСОН» по письменному запросу получателя социальных услуг должен предоставить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

V. За информацией о порядке подачи и рассмотрении жалобы на социальные услуги можно обратиться:

а) при личном обращении в СОГБУ «Ершицкий КЦСОН»;

б) по телефонам 8(48155) 21879, 21348.

ОБРАЗЕЦ ЗАЯВЛЕНИЯ (ОБРАЩЕНИЯ, ЖАЛОБЫ)

Директору СОГБУ
«Ершицкий КЦСОН»
О.С. Андреевской

проживающего (ей) по адресу:

тел. _____

