

УТВЕРЖДЕН
приказом директора КГБУСО
«Комплексный центр социального
обслуживания населения города
Новоалтайска»
от 16.01.2017 № 59-а

Порядок
подачи жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг в
КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения города
Новоалтайска»

1. Настоящий Порядок подачи жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг в КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Новоалтайска» (далее – Порядок) разработан в соответствии с нормативными правовыми актами, регулирующими порядок осуществления работы с обращениями граждан:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 28.12.2013г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации»;

административным регламентом предоставления государственной услуги «Осуществление работы с обращениями граждан» от 26.09.2012 № 409, утвержденным приказом Главного управления Алтайского края по социальной защите населения и преодолению последствий ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне.

2. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Учреждения либо должностного лица.

3. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме документов у заявителя, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, для предоставления государственной услуги;

отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края;

затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края;

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

4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме на электронный адрес учреждения, по средствам использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Учреждения, а так же может быть принята при личном приеме заявителя директором учреждения.

5. Жалоба должна содержать:

наименование Учреждения, его должностного лица, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, его должностных лиц;

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

6. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя, оформленный в установленном законодательством порядке.

7. Если жалоба отвечает случаям, предусмотренным 1 настоящего Порядка, она подлежит регистрации в день её поступления. В случае, если жалоба касается вопросов предоставления социальной услуги, не входящей в компетенцию Учреждения, то в течении 3 (трех) рабочих дней со дня её регистрации жалоба направляется в уполномоченный на её рассмотрение орган или учреждение с одновременным информированием заявителя в письменной форме о перенаправлении жалобы.

8. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в журнале регистрации.

9. Жалоба рассматривается непосредственно директором учреждения либо лицом, уполномоченным директором на рассмотрение жалоб, в течении 15 рабочих дней со дня её регистрации, а в случае обжалования отказа специалиста учреждения, представляющего социальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исполнении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня её регистрации.

10. Директор учреждения вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

11. По результатам рассмотрения жалобы учреждение принимает одно из следующих решений:

удовлетворять жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативно правовыми актами

Российской Федерации, нормативными актами субъектов Российской Федерации, а так же в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме правового акта учреждения.

12. При удовлетворении жалобы в учреждении принимаются 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.

13. Основание отказа в удовлетворении жалобы является:

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

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

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

14. Случаи, в которых ответ на жалобу не дается:

наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу сотрудников учреждения, а так же членов их семей;

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

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

Прием граждан:

Понедельник	с 8:00 ч. до 13:00 ч. и 14:00 ч. до 17:00 ч.
Вторник	с 8:00 ч. до 13:00 ч. и 14:00 ч. до 17:00 ч.
Среда	с 8:00 ч. до 13:00 ч. и 14:00 ч. до 17:00 ч.
Четверг	с 8:00 ч. до 13:00 ч. и 14:00 ч. до 17:00 ч.
Пятница	с 8:00 ч. до 13:00 ч. и 14:00 ч. до 16:00 ч.
Суббота, воскресенье	Выходной день