



УТВЕРЖДАЮ

Директор

ГКУ СО ЯО СРЦ «Огонёк»

Ю.Н. Горбунова

Приказ № 294 от 31.12. 2016г.

Порядок рассмотрения обращений граждан по вопросам качества оказания социальных услуг в ГКУ СО ЯО СРЦ «Огонёк»

Настоящий порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.1. Заявители обращаются в ГКУ СО ЯО СРЦ «Огонёк» (далее – учреждение) с предложением, заявлением или жалобой по вопросам качества оказания социальных услуг в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации заявления о предоставлении социальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления социальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, для предоставления социальной услуги;
- 4) отказ заявителю в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, для предоставления социальной услуги;
- 5) отказ в предоставлении социальной услуги, по основаниям, не предусмотренным федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъектов Российской Федерации;
- 6) отказ специалиста учреждения, предоставляющего социальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления социальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

1.2. Обращения (предложения, заявления или жалобы), касающиеся предоставления социальной услуги, рассматриваются в особом порядке.

1.3. Обращения (предложения, заявления или жалобы) могут быть поданы:

- в письменной форме на бумажном носителе и направлена по адресу: 152151, Ярославская область, г. Ростов, Некрасова д.21;
- в электронной форме на электронный адрес учреждения: gu-ogonek@yandex.ru;
- в электронном виде на официальном сайте учреждения, в разделе «Обратная связь» <http://src-ogonek.ru/obratnaya-svyaz-4>;
- факсимильной связью по телефонам: 8(48536) 6-13-09; 6-58-62;
- при личном приеме заявителя по адресу: Ярославская область, г. Ростов, Некрасова д.21, запись осуществляется по телефону: 8(48536) 6-13-09.

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

1.4. При установлении того, что обращение отвечает случаям, предусмотренным подпунктом 1.1 настоящего Порядка, оно подлежит регистрации в Журнале (Приложение 1) в день его поступления.

1.5. В случае, если обращение (предложение, заявление или жалоба) касается вопросов предоставления социальной услуги, не входящей в компетенцию учреждения, то в течение 3 рабочих дней со дня регистрации обращение (предложение, заявление или жалоба) направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган или учреждение с одновременным информированием заявителя в письменной форме о перенаправлении обращения.

1.6. Срок рассмотрения обращения (предложения, заявления или жалобы) исчисляется со дня регистрации обращения в журнале регистрации.

1.7. Обращения (предложения, заявления или жалобы) рассматриваются непосредственно директором учреждения, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа специалиста учреждения, предоставляющего социальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня его регистрации.

1.8. Обращение (предложение, заявление или жалоба) должно содержать:

1) наименование учреждения, а также специалиста учреждения, предоставляющего социальную услугу;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего социальную услугу, специалиста учреждения, предоставляющего социальную услугу;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего социальную услугу, специалиста учреждения, предоставляющего социальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

1.9. Директор учреждения вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения обращения (предложения, заявления или жалобы) может быть сокращен.

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

1) удовлетворяет обращение (предложение, заявление или жалобу), в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления социальной услуги.

2) отказывает в удовлетворении обращения (предложения, заявления или жалобы).

Указанное решение принимается в форме правового акта учреждения.

1.11. При удовлетворении обращения (предложения, заявления или 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.

1.12. Основаниями отказа в удовлетворении обращения (предложения, заявления или жалобы) являются:

- 1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда о том же предмете и по тем же основаниям;
- 2) подача обращения (предложения, заявления или жалобы) лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- 3) наличие решения по обращению (предложению, заявлению или жалобе), принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету.

1.13. Случаи, в которых ответ на обращение не дается:

- 1) наличие в обращении (предложении, заявлении или жалобе) нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу сотрудников учреждения, а также членов их семей;
- 2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста обращения, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

1.14. Ответ по результатам рассмотрения обращения (предложения, заявления или жалобы) направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

1.15. Личный прием граждан

1.15.1 Личный прием граждан в учреждении проводится директором либо лицом, уполномоченным директором на рассмотрение жалоб.

1.15.2 Личный прием проводится по адресу Ярославская область, г. Ростов, ул. Некрасова, д.21, в рабочее время - с понедельника по пятницу, с 9-00 по 16-00. Обеденный перерыв с 12-00 до 12-30. Выходные дни: суббота, воскресенье.

1.15.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

1.15.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение 2). В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

1.15.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

1.15.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного учреждения или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

1.15.7. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

1.15.8. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке. (часть 7 введена Федеральным законом от 03.11.2015 N 305-ФЗ)