

Утверждаю: директор ОБУССОКО

«Беловский детский дом»

В.И. Рыженко

Порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в ОБУССОКО «Беловский детский дом»

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

- 1.1. Заявители обращаются в учреждение с жалобой на предоставление государственных услуг в следующих случаях:
 - 1) нарушение срока регистрации заявления о предоставлении государственной услуги;
 - 2) нарушения срока предоставления государственной услуги;
 - 3) требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, для предоставления государственной услуги;
 - 4) отказ заявителю в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативно правовыми актами субъектов Российской Федерации, для предоставления государственной услуги;
 - 5) отказ предоставления государственной услуги, по основаниям, не предусмотренным федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъектов Российской Федерации;
 - 6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной законодательством Российской Федерации;
 - 7) отказ специалиста учреждения, предоставляющего государственную услугу, в исполнении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.
- 1.2. Жалобы, касающиеся предоставления государственных услуг, рассматриваются в особом порядке.
- 1.3. Жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме на электронный адрес учреждения, посредством использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта учреждения, а так же может быть принята при личном приеме заявителя директором учреждения.

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

-
- 1.4. При установлении того, что жалоба отвечает случаям, предусмотренным подпунктом 1.1. настоящего Порядка, она подлежит регистрации в день ее поступления.
 - 1.5. В случае если жалоба касается вопросов предоставления государственной услуги, не входящей в компетенцию учреждения, то в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации жалоба направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган или учреждение с одновременным информированием заявителя в письменной форме о перенаправлении жалобы.
 - 1.6. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в журнале регистрации.
 - 1.7. Жалобы рассматриваются непосредственно директором учреждения либо лицом, уполномоченным директором на рассмотрение жалобы, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа специалиста учреждения, предоставляющего государственную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений в течении 5 рабочих дней со дня ее регистрации.
 - 1.8. Жалоба должна содержать:
 - 1) наименование учреждения, а так же специалиста учреждения, предоставляющего государственную 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 так же 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 государственную услугу, специалиста учреждения, предоставляющего государственную услугу;
 - 4) доводы на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего государственную услугу, специалиста учреждения, предоставляющего государственную 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 жалобы может быть сокращен.
 - 1.10. По результатам рассмотрения жалобы учреждение принимает одно из следующих решений:
 - 1) удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате проведения государственной или муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а так же в иных формах;
 - 2) отказать в удовлетворении жалобы.
Указанное решение принимает в форме правового акта учреждения.
 - 1.11. При удовлетворении жалобы в учреждении принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата

государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

1.12. Основаниями отказа в удовлетворении жалобы являются:

- 1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- 2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- 3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящей инструкции в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

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

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

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

Прием граждан:

Ежедневно с 8.00 до 17.00, кроме субботы и воскресенья,

По адресу : 307921 Курская область, Беловский район, поселок Коммунар

Тел/факс: 8 (47149) 2-41-49

E-mail: Svetlana.timofeeva64@mail.ru