


«Утверждаю»

Директор казённого учреждения
Воронежской области «Управление
социальной защиты населения
Ольховатского района»


Н.И.Тищенко
Приказ №102 от 31.12.2015г.

Порядок подачи и рассмотрения жалоб по вопросам качества
оказания социальных услуг.

1. Настоящие Правила определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб за нарушение порядка предоставления социальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) сотрудников КУВО «УСЗН Ольховатского района» при предоставлении государственных услуг(далее жалобы).

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

3. Жалоба должна содержать:

- а). фамилию, имя, отчество заявителя; сведения о месте жительства; номер контактного телефона; адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которому 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 или действием (бездействием) сотрудников учреждения. Заявителем могут быть представлены документы, подтверждающие его доводы, либо копии документов.
- г). дата и личная подпись заявителя.

4. Приём жалоб в письменной форме осуществляется в месте нахождения учреждения по юридическому адресу: Воронежская область, р.п. Ольховатка, пер. Горького, дом 7.

Жалоба в письменной форме может быть направлена по почте по адресу: 396670 Воронежская область, р.п. Ольховатка, пер. Горького, дом 7.

5. В электронном виде жалоба может быть подана посредством:

- обратной связи официального сайта учреждения: uszn-olhovat.e-gov36.ru
- на электронную почту учреждения: olhovat@zanas.govvrn.ru

6. Жалоба подаётся непосредственно директору учреждения и рассматривается им в соответствии с настоящими правилами.

7. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

- нарушение сроков предоставления социальной услуги;
- требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления социальной услуги;
- отказ в приёме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления социальной услуги;
- отказ в предоставлении социальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- требование внесения заявителем при предоставлении социальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- отказ должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления социальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

8. Жалоба, поступившая в учреждение, подлежит регистрации в день её поступления. Запись о поступлении жалобы заносится в «Журнал регистрации жалоб и предложений». В соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» жалоба, поступившая в адрес поставщика социальных услуг в соответствии с их компетенцией рассматривается в течение 30 дней со дня её регистрации. Срок рассмотрения жалобы может быть продлён не более чем на 30 дней, в связи с уточнением фактов некачественного предоставления социальных услуг.

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

10. Не подлежат рассмотрению жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в следующих случаях:

- не указаны фамилия, имя, отчество и обратный адрес заявителя;
- жалоба содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудникам учреждения, а также членам их семьи;
- текст письменной жалобы не поддается прочтению;
- в жалобе содержатся вопросы, на которые заявителю неоднократно давались письменные разъяснения;
- причины, повлекшие написание жалобы, на момент рассмотрения устранены.

По результатам рассмотрения жалобы заявителю направляется ответ с разъяснениями по существу поставленных вопросов.

В случае, когда по результатам рассмотрения жалоба признаётся обоснованной, а факты о некачественном предоставлении социальных услуг подтверждаются, соответствующим должностным лицом принимаются меры, направленные на улучшение качества оказания услуг и устранения причин, повлекших написание жалобы. В отношении ответственных лиц, допустивших предоставление некачественных социальных услуг принимается решение о привлечении их к административной ответственности.

Заявитель вправе обжаловать действия (бездействия) должностного лица, рассматривавшего жалобу, в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.