

Утверждаю

Директор ГБУ АО «Октябрьский СДОП»

 О.А. Терещенко
Приказ от 50 с/п, 14.12.2014

Порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в ГБУ АО «Октябрьский Специальный дом для одиноких престарелых».

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 учреждение с жалобой на предоставление 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 государственной услуги, по основаниям, не предусмотренным федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъектов Российской Федерации;

1.2. Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов.

1.3. Подать жалобу, направить предложение, отзыв по вопросам качества оказания социальных услуг можно

- 1) В форме электронного документа – написать сообщение и отправить его по электронной почте salmiaynova_m@mail.ru
- 2) В письменной форме – отправить письмо по адресу учреждения 676630, Амурская область, Октябрьский район, с. Екатеринославка, ул. Коммунальная 58 (директору)

3) Обратиться по телефонной линии

8 (41652) 22 3 71 Директор ГБУ АО «Октябрьский СДОП»

8 (41652) 22 4 33 Заведующий отделением социального обслуживания
на дому

4) На личном приеме ежедневно с 8.00 до 16.00 кроме субботы, воскресенья
перерыв с 12.00 до 13.00 по адресу: с. Екатеринославка ул. Коммунальная 58
(директор)

Также подать жалобу, направить предложение, отзыв по вопросам качества
оказания социальных услуг в электронном виде в Министерство социальной
защиты населения Амурской области на сайте szn.amurobl.ru в раздел
Обращения граждан

1.4. Требования к обращению. Гражданин (его законный представитель) в
направляемом письменной форме или форме электронного документа
обращении в обязательном порядке должен указать:

- 1) свою фамилию, имя, отчество (при наличии);
- 2) почтовый адрес, адрес электронной почты, по которому должен быть
направлен ответ, контактный телефон (при наличии);
- 3) фамилию, имя, отчество специалиста (при наличии информации),
решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные
интересы получателя услуги (его законного представителя);
- 4) суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения,
действия (бездействия), предложения или жалобы;
- 5) сведения о способе информирования гражданина (его законного
представителя) о принятых мерах по результатам рассмотрения его
обращения;
- б) поставить личную подпись и дату.

1.5. Сроки рассмотрения обращения

- 1) на личном приеме – в процессе обращения.
- 2) в письменной форме или в форме электронного документа – в
течение 30 дней.
- 3) срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации в
журнале регистрации жалоб и обращений.

1.6. По результатам рассмотрения жалобы, обращения принимается одно из
следующих решений:

- 1) удовлетворение требований гражданина (его законного представителя) в
соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации.

2) отказ в удовлетворении жалобы.

3) В случае, если жалоба касается вопросов предоставления социальной услуги, не входящей в компетенцию учреждения, в течение 3 дней со дня регистрации жалоба направляется в уполномоченный на её рассмотрение орган или учреждение, с одновременным информированием заявителя в письменной форме о перенаправлении жалобы.

1.7. Жалоба не рассматривается в случаях:

1) не указаны фамилия, имя отчество, и (или) почтовый адрес заявителя (его законного представителя);

2) наличие в обращении нецензурных, либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью сотрудников учреждения, а также членов их семей.

1.8. Граждане (их законные представители) имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц, специалистов учреждения в досудебном и судебном порядке.