

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ТБУ СО «Балаковский
центр социальной помощи семье и
детям «Семья»

А.Ю. Денисов
«10» января 2019г.



Порядок подачи жалобы

по вопросам качества оказания государственных (социальных) услуг в государственном бюджетном учреждении Саратовской области «Балаковский центр социальной помощи семье и детям «Семья» (ТБУ СО «Балаковский центр «Семья»)

1. Настоящий порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Правительства Саратовской области от 26 октября 2016 года №388 «Об утверждении Положения о порядке работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений в Правительстве Саратовской области и органах исполнительной власти Саратовской области в целях выполнения просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Граждане в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрений обращений граждан в Российской Федерации» имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам (ст.2).

1.1. Заявители обращаются в министерство социального развития, в организации социального обслуживания и социальной защиты населения области (далее – организация) с жалобой по вопросам качества оказания государственных (социальных) услуг (работ) (далее - услуга) в следующих случаях:

- 1) нарушения срока регистрации заявления о предоставлении услуг;
- 2) нарушения срока предоставления услуг;

3) требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, для предоставления услуг;

4) отказа заявителю (получателю социальных услуг) в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, для предоставления услуги;

5) отказа заявителю (получателю социальных услуг) в предоставлении услуги, по основаниям, не предусмотренным федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъектов Российской Федерации;

6) требования от заявителя (получателя социальных услуг) при предоставлении услуги платы, не предусмотренной законодательством Российской Федерации;

7) отказа специалиста организации, предоставляющего услуги в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуг документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

1.2. Жалобы, касающиеся предоставления услуг, рассматриваются в особом порядке.

1.3. Жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе посредством почтовой связи или непосредственно в организацию, предоставляющую государственные (социальные) услуги, в электронной форме на электронный адрес, посредством использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта организации, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

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 услуги, не входящей в компетенцию организации, 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 руководителем организации, либо лицом, уполномоченным руководителем организации на рассмотрение жалоб, 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 течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

1.8. Жалоба должна содержать:

- 1) наименование организации, предоставляющую 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) организации, предоставляющего услугу, специалистов организации, предоставляющего услугу;
- 4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) организации, предоставляющего услугу, специалиста организации, предоставляющего государственную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

1.9. Руководитель организации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

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

- 1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, а также в иных формах;
- 2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается и готовится ответ на жалобу с исчерпывающим обоснованием принятых мер по устранению неправомерных действий при оказании услуг, либо с обоснованием отказа в удовлетворении жалобы.

1.11. При удовлетворении жалобы в организации принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, 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 настоящего порядка 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 организации, а также членов их семей;
- 2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

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

Прием жалоб от заявителей:

По адресу: Саратовская область, г. Балаково, ул. Заречная, 2 А, 2 этаж, приёмная директора ГБУ СО «Балаковский центр «Семья»

Понедельник – четверг с 8:00 до 17:00, пятница с 8:00 до 16:00 (обед с 12:00 до 12.48), время местное.

Кроме субботы и воскресенья.

По электронному адресу: semya-balakovo@yandex.ru

На электронный адрес министерства социального развития области - social@saratov.gov.ru