

УТВЕРЖДАЮ



Порядок подачи жалоб

- Граждане (их законные представители) имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц, специалистов учреждения в досудебном и судебном порядке.
- Граждане (их законные представители) имеют право обратиться в учреждение с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию), оставить отзыв в Книге обращений граждан.
- Директор учреждения проводит личный прием получателей услуги (их законных представителей). Личный прием может проводиться по предварительной записи. Запись граждан (их законных представителей) проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, которые размещаются на Интернет-сайтах и информационных стендах.
- При обращении граждан (их законных представителей) в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации такого обращения.

В исключительных случаях(в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса другим государственным органам, органам местного самоуправления и иным должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов директор учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив гражданина (его законного представителя) о продлении срока рассмотрения его обращения.

Жалоба должна содержать:

1. наименование Учреждения, должностного лица Учреждения, предоставляющего государственную услугу, либо должностного лица, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;
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, должностного лица Учреждения;
4. доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, должностного лица Учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Согласно 59-ФЗ от 02.05. 2006 г.

По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований гражданина (его законного представителя) либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется гражданину (его законному представителю).

- Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина (его законного представителя), направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

- Гражданин (его законный представитель), вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействия должностных лиц, учреждения в судебном порядке.

- Гражданин (его законный представитель), может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

- по номеру телефона: 89103579636;

- по электронной почте учреждения: nadia.zatzepina@yandex.ru;

- по адресу учреждения: 399900, Липецкая обл., г. Чаплыгин, ул. Строительная, д.3

Порядок подачи жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг

1. Жалоба подается на имя директора учреждения в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

2. Жалоба должна содержать:

- а) наименование отделения учреждения, предоставляющего социальную услугу, сотрудника, предоставляющего социальную услугу, качество которой обжалуется;

- б) фамилию, имя, отчество, сведения о месте жительства заявителя, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) сотрудника, предоставляющего социальную услугу, качество которой обжалуется;

- г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с качеством предоставленной социальной услуги. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба, отзыв, предложение может быть подана заявителем:

1. В письменной форме на имя руководителя учреждения непосредственно при личном обращении.

2. В письменной форме по почте по адресу учреждения: 399900, Липецкая обл., г. Чаплыгин, ул. Строительная, д.3

3. В виде сообщения на адрес электронной почты - nadia.zatzepina@yandex.ru

ВНИМАНИЕ!

Жалобы и претензии анонимного характера рассмотрению не подлежат!

На основании поступления жалобы в учреждении проводится служебное расследование с целью установления (исключения) факта возможного нарушения