

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора
ОБУ «ГЦЛО»
От 25.05.2023г. № 48

ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ (ПРЕДЛОЖЕНИЯ) ПО ВОПРОСАМ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

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

1. Заявители обращаются в учреждение с жалобой по вопросам качества оказания социальных услуг в следующих случаях:
 - 1) Нарушение срока предоставления социальной услуги;
 - 2) Требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, для предоставления социальных услуг;
 - 3) Отказ заявителю в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативно правовыми актами Российской Федерации, нормативно правовыми актами субъектов Российской Федерации, для предоставления социальных услуг;
 - 4) Отказ в предоставлении социальных услуг, по основаниям, не предусмотренным Федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативно правовыми актами Российской Федерации, субъектов Российской Федерации;
 - 5) Затребование с заявителя при предоставлении социальных услуг платы, не предусмотренной законодательством Российской Федерации;
 - 6) Отказ специалиста учреждения в исправлении опечаток и ошибок в документах, допущенных в результате предоставления социальных услуг, либо нарушение установленного срока таких исправлений.
2. Жалобы, касающиеся предоставления социальных услуг, рассматриваются в особом порядке:
 - 1) Жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе, в электронном виде на адрес электронный адрес учреждения, посредством использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта учреждения, а также 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.
 - 2) В случае, если жалоба (предложение) касается вопросов предоставления социальных услуг, не входящих в компетенцию учреждения, то в течении 3х рабочих дней со дня ее получения, жалоба направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган или учреждение с одновременным информированием заявителя в письменной форме о перенаправлении жалобы (предложения).
 - 3) Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня получения жалобы.

— На личном приеме - в процессе обращения;

— В письменной форме или форме электронного документа - в течении 30 дней.

- 4) Жалобы рассматриваются непосредственно директором учреждения либо лицом, уполномоченным директором на рассмотрение жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее получения, а в случае обжалования отказа специалиста учреждения, предоставляющего социальные услуги, 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 получения.
3. Жалоба должна содержать:
- 1) Наименование учреждения, а также 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 – 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, предоставляющего социальные услуги, специалиста учреждения, предоставляющего социальные услуги;
 - 4) Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего социальные услуги, специалиста учреждения, предоставляющего социальные услуги. Заявителем могут быть предоставлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.
4. Директор учреждения вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.
5. По результатам рассмотрения жалобы учреждение 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 социальных услуг документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативно правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;
 - 2) Отказывает в удовлетворении жалобы.
- Указанное решение принимается в форме правового акта учреждения.
6. При удовлетворении жалобы в учреждении принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата выполнения социальных услуг, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.
7. 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.
8. Случаи, в которых ответ на жалобу не дается:
- 1) Наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу сотрудников учреждения, 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.
9. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.
10. Подать жалобу, направить предложение, отзыв по вопросам качества оказания социальных услуг можно следующими способами:
- 1) В форме электронного документа
 - На главной странице официального сайта учреждения: <http://ldipi.ru/> в разделе «Задайте свой вопрос»
 - Написать сообщение и отправить его на электронный адрес учреждения gclo@admlr.lipetsk.ru
 - 2) В письменной форме в соответствии с требованиями через приемную директора учреждения. Для этого необходимо привезти или отправить по почте письмо по адресу: 398024, г. Липецк, ул. Механизаторов, д.21, приемная.
 - 3) Обратиться по телефонной линии:
Тел./факс: 8(4742) 41-32-74-приемная,
 - 4) На личном приеме.
В рабочее время администрации Центра
ежедневно пн-чт: с 8-00 до 17-00
пт: с 8-00 до 16-00 перерыв с 13-00 до 13-48
 - 5) Подать жалобу в Управление социальной политики Липецкой области:
398000 г. Липецк, ул. Плеханова, д.33
<http://szn.lipetsk.ru/> эл. почта : sozan@admlr.lipetsk.ru
8-800-450-48-48 доб. 2 телефон единой диспетчерской службы,
Режим работы:
понедельник-четверг: с 8:30 до 17:30
пятница: с 8:30 до 16:30
перерыв: с 13:00 до 14:00
Выходной: суббота, воскресенье.