

ПОРЯДОК
подачи и рассмотрения обращения (заявления, жалобы)
по вопросам качества оказания услуг в государственном бюджетном
учреждении социального обслуживания
«Центр психолого-педагогической помощи населению «Альгис»

1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2. Граждане (их законные представители) имеют право на обжалование решений, действий или бездействий должностного лица (работника) учреждения предоставляемого услуги в досудебном и судебном порядке.

3. Обращение гражданина (законного представителя) по вопросам качества оказания услуг подается в учреждение на имя директора при личном приеме заявителя (предварительная запись на прием по телефону: 8(86522) 77-55-85, в письменной форме на бумажном носителе, а также в электронном виде:

3.1. Обращение в письменной форме может быть также направлено по почте на имя директора учреждения по адресу: 355037 Ставропольский край, г. Ставрополь, ул. Фроленко, д. 22.

3.2. В случае подачи обращения при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4. Заявитель может обратиться с обращением, в следующих случаях:

4.1. внесения предложений по улучшению качества услуг;

4.2. внесения предложений по изменению договорных обязательств;

4.3. нарушения сроков предоставления услуги;

4.4. требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления услуги;

4.5. отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ставропольского края;

4.6. требование внесения заявителем при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативно-правовыми актами Ставропольского края;

4.7. несоблюдение объемов, нарушение периодичности, сроков предоставления услуг;

4.8. нарушение прав заявителя при предоставлении услуги;

4.9. нарушение учреждением своих обязанностей при предоставлении услуги;

4.10. несоблюдение учреждением, должностным лицом (работником) стандартов услуг;

4.11. нарушение договорных обязательств.

5. В случае если обращение подается через законного представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя,

может быть представлена оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность.

6. Обращение в электронном виде может быть подано заявителем следующими способами:

6.1. написать обращение и отправить его на электронный адрес учреждения - psiholog@minsoc26.ru;

6.2. написать обращение на официальном сайте учреждения: <http://www.psycentr-algis.ru>.

7. При подаче жалобы в электронном виде, документ, указанный в пункте 5 настоящего Порядка, может быть представлен в электронной форме, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

8. Гражданин в своем обращении должен указывать:

8.1. наименование учреждения, фамилию, имя, отчество должностного лица (работника), решения и действия (бездействие) которых при предоставлении услуги обжалуются;

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

8.3. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, должностных лиц (работников), в том числе подтверждающих низкий уровень качества предоставляемой услуги;

8.4. доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, должностного лица (работника) предоставившего услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы о низком уровне качества предоставленной услуги, либо их копии;

8.5. ставить личную подпись и дату.

9. Обращение, поступившее в учреждение, подлежит регистрации в течение 3 рабочих дней с момента поступления в учреждение. Обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, в соответствии с п.1 ст.12 Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

11. По результатам рассмотрения обращения учреждение принимает одно из следующих решений:

11.1. удовлетворяет обращение, в том числе в форме отмены принятого решения, предоставления услуги в соответствии со стандартом качества, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края;

11.2. отказывает в удовлетворении обращения;

11.3. при удовлетворении обращения учреждение принимает меры по устранению выявленных нарушений при оказании услуг.

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

13. В ответе по результатам рассмотрения обращения указываются:

- 13.1. наименование учреждения, должность, фамилия, имя, отчество его должностного лица, принявшего решение по обращению;
- 13.2. номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице (работнике), решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- 13.3. фамилия, имя, отчество заявителя;
- 13.4. принятое по обращению решение;
- 13.5. основания для принятия решения по обращению;
- 13.6. в случае если обращение признано обоснованным – сроки устранения выявленных нарушений;
14. Учреждение отказывает в удовлетворении обращения в следующих случаях:
 - 14.1. наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по обращению о том же предмете и по тем же основаниям;
 - 14.2. наличие решения по обращению, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету обращения.
15. Учреждение при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
16. Учреждение оставляет обращение без ответа в следующих случаях:
 - 16.1. в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
 - 16.2. текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину (законному представителю), направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
17. Заявитель (законный представитель) имеет право:
 - 17.1. получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения обращения;
 - 17.2. в случае несогласия с решением, принятым по результатам рассмотрения обращения, обжаловать его в вышестоящих органах, а также в суде в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.