

Порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в ГКУ СО КК «Курганинский реабилитационный центр»

Настоящий порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», типовой инструкцией О порядке рассмотрения обращений граждан в государственных учреждениях социального обслуживания населения Краснодарского края.

1. Заявители обращаются в учреждение с жалобой на предоставление государственных услуг в следующих случаях:

1.1. нарушение срока регистрации заявления о предоставлении государственной услуги;

1.2. нарушение срока предоставления государственной услуги;

1.3. требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными и правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами субъектов РФ для предоставления государственной услуги;

1.4. отказ заявителю в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами субъектов РФ для предоставления государственной услуги;

1.5. отказ в предоставлении государственной услуги по основаниям, не предусмотренным федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами РФ, субъектов РФ;

1.6. требование с заявителя при предоставлении государственной услуги, не предусмотренной законодательством РФ;

1.7. отказ специалиста учреждения, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

2. Жалобы, касающиеся предоставления государственных услуг, рассматриваются в особом порядке..

2.1. жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме на 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, предоставляется документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя, оформленный в установленном законодательством порядке.

2.2. при установлении того, что жалоба отвечает случаям, предусмотренным п. 1 настоящего Порядка, она подлежит регистрации в день ее поступления;

2.3. в случае, если жалоба касается вопросов предоставления государственной услуги, не входящей в компетенцию учреждения, 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;

2.4. срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в журнале регистрации;

2.5. жалобы рассматриваются непосредственно директором учреждения, либо лицом уполномоченным директором 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.

3. Жалоба должна содержать:

3.1. наименование учреждения, а также специалиста учреждения, предоставляющего государственную услугу;

3.2. фамилию, имя, отчество (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;

3.3. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействиях) учреждения, предоставляющего государственную услугу, специалиста учреждения, предоставляющего государственную услугу;

3.4. доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего государственную услугу, специалиста учреждения, предоставляющего государственную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо копии;

3.5. директор учреждения вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

4. По результатам рассмотрения жалобы учреждение принимает одно из следующих решений:

4.1. удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документов, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами субъектов РФ, а также в иных формах;

4.2. отказывает в удовлетворении жалобы. Указанное решение принимается в форме правового акта учреждения;

4.3. при удовлетворении жалобы в учреждении принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решений, если иное не установлено законодательством РФ.

5. Основаниями отказа в удовлетворении жалобы являются:

5.1. наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

5.2. подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством РФ;

5.3. наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящей Инструкцией в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

6. Случаи, в которых ответ на жалобу не дается:

6.1. наличие в жалобе нецензурных, либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу сотрудников учреждения, а также членов их семей;

6.2. отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

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

Прием граждан осуществляется

по адресу: 352430, Курганинский район, г. Курганинск, ул. 76 квартал, д 42, кабинет директора.

ежедневно с 8.00 до 17.00, кроме субботы и воскресенья

перерыв с 12.00 до 13.00

телефон 8(8614) 2-25-53

e-mail - rc_preodol@msrsp.krasnodar.ru

а также по обратной связи на сайте учреждения по ссылке:

[http:// www.kurganinsk-rc.ru](http://www.kurganinsk-rc.ru)