

СОГЛАСОВАНО

Председатель
профсоюзного комитета
Астапова Г.В. Астапова
« 12 » 12 2016 г.



**Порядок подачи и рассмотрения жалоб
по вопросам качества оказания социальных услуг
в казенное учреждение Воронежской области «Борисоглебский
зональный реабилитационный центр для детей и подростков с
ограниченными возможностями «Журавлик»**

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

Гражданин имеет право обратиться лично, а также направить индивидуальную и коллективную жалобу (письменное обращение), включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в учреждение.

Направление и регистрация жалобы (письменного обращения).

1. Гражданин направляет жалобу (письменное обращение) непосредственно в учреждение или тому должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в жалобе (обращении) вопросов.

2. Жалоба (письменное обращение) подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в учреждение.

3. Жалоба (письменное обращение), содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного учреждения или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего жалобу (обращение), о переадресации обращения.

Обязательность принятия жалобы (обращения) к рассмотрению.

Жалоба (письменное обращение), поступившее в учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

Рассмотрение жалобы (обращения).

1. Учреждение или должностное лицо:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы

(обращения), в случае необходимости - с участием гражданина, направившего жалобу (обращение);

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения жалобы (обращения) документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) уведомляет гражданина о направлении его жалобы (обращения) на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Порядок рассмотрения жалоб (отдельных обращений).

1. В случае, если в жалобе (письменном обращении) не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2. Жалоба (обращение), в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему жалобу (обращение), с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Сроки рассмотрения письменного обращения.

Жалоба (письменное обращение), поступившее в учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации жалобы (письменного обращения).

Личный прием граждан.

1. Личный прием граждан в учреждении проводится руководителем и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан, размещается на официальном сайте учреждения.

2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3. Жалоба (письменное обращение), принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ.

4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в

компетенцию данного учреждения или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

Руководитель учреждения и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения жалобы (обращений), анализируют содержание поступающих жалоб (обращений), принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.

Подать жалобу, направить предложение, отзыв по вопросам качества оказания социальных услуг можно следующим способами:

- 1) в форме электронного документа;
- 2) на официальном сайте учреждения в разделе «Обратная связь» или оставить отзыв в разделе «Добавить отзыв»;
- 3) в письменной форме в соответствии с требованиями заявления, в том числе можно подать через приемную директора учреждения по адресу: 397160, Воронежская область, г. Борисоглебск, ул. Гагарина д. 79.

График работы учреждения:

понедельник - пятница с 08.00 до 17.00

выходные дни суббота, воскресенье.

тел/факс +7 (473 54) 6-18-74, 6-06-76 или опрaвить по электронной почте по адресу: zhuravlik@govvrn.ru

Требование к обращению.

Гражданин в направляемом в письменной форме или электронного документа в обязательном порядке указывает:

- 1) свои фамилию, имя, отчество
- 2) почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ.
- 3) излагает суть предложения, заявления или жалобы.
- 4) ставит личную подпись и дату.

Обращение, поступившее в форме электронного документа в учреждение подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».