



УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГКУ СО КК

«Тихорецкий реабилитационный центр»

А.Е. Шендорук А.Е. Шендорук

2018г.

**Порядок
подачи и рассмотрения жалоб,
по вопросам качества оказания социальных услуг
в ГКУ СО КК «Тихорецкий реабилитационный центр»**

1. Настоящий порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и определяет процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления социальных услуг, выразившееся в неравномерных решениях и действиях (бездействии) сотрудников учреждения при предоставлении государственных жалоб (далее – жалобы).

2. Получатели услуг/законные представители имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления социальной услуги, действий или бездействия специалистов, предоставляющих социальные услуги.

3. Получатели услуг/законные представители имеют право обратиться с жалобой лично, в письменной форме или в электронном виде, либо посредством обратной связи на сайте учреждения.

4. Жалоба в письменной форме должна содержать:

- фамилию, имя, отчество получателя услуг/законного представителя, которым подается жалоба, сведения о месте его жительства или пребывания, номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю, льготную категорию или социальный статус;
- наименование отделения, должности, фамилии, имени и отчества специалиста (при наличии информации), решение, действие или бездействие которого обжалуется;
- существо обжалуемого решения, действия (бездействия).

5. Дополнительно в жалобе указываются причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием) сотрудников учреждения, на основании которых получатель услуг/законный представитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложены какие-либо требования. К жалобе могут быть приложены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии. Если такие документы или не приложены к жалобе, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не предоставлены.

6. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия 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 (для физических лиц);
- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);
- копия решения органов опеки и попечительства о назначении опекуном заявителя.

7. Прием жалоб в письменной форме осуществляется в месте нахождения учреждения, либо направлена почтой по адресу: 352129, Тихорецкий район, г. Тихорецк, ул. Гоголя, д. 77, кабинет 25.

8. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством на электронную почту учреждения: rcdip_yunona@mtsr.krasnodar.ru.

9. Посредством обратной связи жалоба может быть подана заявителем на сайте ГКУ СО КК «Тихорецкий реабилитационный центр» по адресу: www.tihoretsk-rc.

10. Жалоба подается непосредственно директору учреждения и рассматривается им в соответствии с настоящим Порядком.

11. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня получения жалобы.

12. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушения срока предоставления социальной услуги;
- требования предоставления учреждением документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления социальной услуги;
- отказа в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления социальной услуги;
- отказ в предоставлении социальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными актами Российской Федерации;
- отказ должностного лица в исполнении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления социальной услуги документов либо нарушение установленного срока таких исправлений.

13. Жалоба, поступившая в учреждение, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 30 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены нормативными правовыми актами Российской Федерации.

14. При удовлетворении жалобы должностные лица учреждения принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

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

16. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- должность, фамилия, имя, отчество должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- фамилия, имя, отчество или наименование заявителя;
- основания для принятия решения по жалобе;
- принятое по жалобе решение;
- в случае если жалоба признана обоснованной, указываются сроки устранения выявленных нарушений;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

17. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается директором учреждения.

18. Учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

19. Учреждение вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу, должностного лица, а также членов его семьи;
- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

20. Учреждение обжалования решения по жалобе.

21. Заявитель вправе обжаловать решение по жалобе в вышестоящем органе:

- Управление социальной защиты населения министерства труда и социального развития Краснодарского края в Тихорецком районе по адресу: 352120, г. Тихорецк, ул. Украинская, д. 5; контактные телефоны: 8(86196)7-54-55, 7-11-80, 7-25-63, руководитель: Эгикян Ольга Юрьевна.
- Министерство труда и социального развития Краснодарского края: 350000, г. Краснодар, ул. Чапаева, д. 58; контактный телефон: 8(861)259-64-60. Министр труда и социального развития Гаркуша Сергей Петрович.

22. Получатель социальных услуг/законный представитель имеет право на получение исчерпывающей информации и документов, необходимых для обоснования жалобы, в том числе в электронной форме. Директор ГКУ СО КК «Тихорецкий реабилитационный центр» по письменному запросу получателя социальных услуг должен предоставить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

23. Жалоба не рассматривается в случае:

- отсутствия сведений об обжалуемом решении, действий, бездействии (в чем выразилось, кем принято), о лице, обратившемся с жалобой (фамилия, имя, отчество физического лица);
- отсутствие подписи Получателя социальных услуг/законного представителя;
- если предметом жалобы является решение, принятое в судебном или досудебном порядке.

Юрисконсульт



О.С. Демина