



«Утверждаю»
директор ГАУССО «КЦСОН»
в городском округе «город Казань»
Н.В.Ибрагимова
2017 год

Порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в ГАУССО «КЦСОН в городском округе «город Казань»

1. Настоящий порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг (далее - Порядок) разработан в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», закона Республики Татарстан от 12.05.2003 года «Об обращениях граждан в Республике Татарстан» № 16-ЗРТ.
2. Получатели социальных услуг в ГАУССО «КЦСОН в городском округе «город Казань» (далее – учреждение) имеют право на подачу жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.
3. Подать жалобу, направить предложение, отзыв по вопросам качества оказания социальных услуг можно следующим образом:

1.1. Заявители обращаются в учреждение с жалобой на предоставление социальных услуг в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации заявления о предоставлении социальной услуги;
- нарушение срока предоставления социальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, для предоставления социальной услуги;
- отказ заявителю в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, для предоставления социальной услуги;
- отказ в предоставлении социальной услуги, по основаниям, не предусмотренным федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Татарстан;
- затребование с заявителя при предоставлении социальной услуги платы, не предусмотренной законодательством Российской Федерации;
- отказ специалиста учреждения, предоставляющего социальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления социальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

1.2. Жалобы, касающиеся предоставления социальных услуг, рассматриваются в особом порядке.

1.3. Жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме на электронный адрес учреждения, посредством использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также может быть

принята при личном приеме заявителя директором учреждения, заместителями директора.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя, оформленный в установленном законодательством порядке.

1.4. При установлении того, что жалоба отвечает случаям, предусмотренным подпунктом 1.1 настоящего Порядка, она подлежит регистрации в день ее поступления.

1.5. В случае если жалоба касается вопросов предоставления социальной 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.

1.6. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в журнале регистрации.

1.7. 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 социальную 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.

1.8. Жалоба должна содержать:

- наименование учреждения, а также специалиста учреждения, предоставляющего социальную услугу;
- фамилию, имя, отчество (последнее - 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;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего социальную услугу, специалиста учреждения, предоставляющего социальную услугу;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего социальную услугу, специалиста учреждения, предоставляющего социальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

1.9. Директор учреждения вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

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

- удовлетворяет жалобу; отказывает в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме правового акта учреждения.

1.11. При удовлетворении жалобы в учреждении принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата социальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

1.12. Основаниями отказа в удовлетворении жалобы являются:

- 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.

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

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу сотрудников учреждения, а также членов их семей;
- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

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

Прием граждан:

ежедневно с 9.00 до 18.00, кроме субботы и воскресенья

перерыв – с 12.00 до 12.45

Директор: вторник с 15.00 до 18.00 по предварительной записи

по адресу: г. Казань, ул. Проспект Ямашева,37

тел.(факс) (843) 523-46-56

E-mail: cson.kazan@tatar.ru