

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

□ Порядок обращения граждан в АУ РА «КЦСОН»

(обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления социальных услуг, направление предложений и отзывов по вопросам качества оказания социальных услуг)

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

□ Право граждан на обращение

Граждане имеют право обращаться в учреждение по вопросам оказания социальных услуг/качества оказания социальных услуг (заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии специалистов, некорректном поведении или нарушении служебной этики) в досудебном порядке путем обращения непосредственно к руководителю учреждения – лично, посредством телефонной связи, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения (как по почте России, так и по адресу электронной почты учреждения).

Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление

гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

□ Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения учреждением гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов или уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие), осуществляемые (принятые) в ходе предоставления социальных услуг;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения:

обжаловать принятые решения (действия) в Министерстве труда, социального развития и занятости населения Республики Алтай.

□ **Требования к процедуре подачи обращения**

Подать жалобу, направить предложение или отзыв по вопросам предоставления социальных услуг/ качества оказания социальных услуг можно следующими способами:

В **письменной форме** в соответствии с [требованиями](#) к обращению. Обращение должно содержать:

1) наименование учреждения, а также специалиста учреждения, предоставляющего государственную социальную услугу, решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

2) фамилию, имя, отчество, 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) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего государственную социальную услугу/ специалиста учреждения, предоставляющего государственную социальную услугу;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего государственную социальную

Автор: admin

11.12.2016 15:25 - Обновлено 29.03.2019 15:45

услугу/специалиста учреждения, предоставляющего государственную социальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии;

5) последствия действия (бездействия)/решения, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

6) подпись заявителя и дату оформления обращения.

Для подачи обращения в письменной форме необходимо:

привезти письмо лично по адресу: Республика Алтай, г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический, 89 (прием документов ежедневно с 8.00 до 17.15, с 13.00 до 14.00 перерыв, выходной в субботу, воскресенье);

отправить по почте на адрес учреждения: 649002, Республика Алтай, г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический, 89;

В форме электронного документа:

написать сообщение, прикрепить к нему необходимые документы (само обращение с подписью заявителя в том числе) и отправить на электронный адрес учреждения: aurakcson@yandex.ru

□ **Обратиться к директору АУ РА «Комплексный центр социального обслуживания населения» лично.**

Личный прием граждан в учреждении осуществляется директором. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, относящемся к письменным обращениям.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию руководителя учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Посредством **телефонного обращения**: информация о контактных данных размещена

на официальном сайте учреждения (во вкладке КОНТАКТЫ), сайте Министерства труда, социального развития и занятости населения Республики Алтай, информационных стендах в учреждении.

Для регистрации обращений граждан в учреждении имеются Журнал регистрации личных обращений граждан в АУ РА «КЦСОН», куда вносится запись об устных обращениях и обращениях, поступивших по телефону и Журнал регистрации обращений граждан в АУ РА «КЦСОН», направленных в письменной форме (по почте или в электронном варианте).

□ Порядок подачи жалобы

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

- 1) нарушение срока регистрации заявления о предоставлении социальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления социальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, для предоставления социальной услуги;
- 4) отказ заявителю в приеме документов, предоставление которых предусмотрено

нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, для предоставления социальной услуги;

5) отказ в предоставлении социальной услуги, по основаниям, не предусмотренным федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъектов Российской Федерации;

6) требование у заявителя при предоставлении социальной услуги платы, не предусмотренной законодательством Российской Федерации, субъекта Российской Федерации;

7) 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;

8) иные нарушения прав, свободы и законных интересов заявителя.

По результатам рассмотрения жалобы учреждение **принимает одно из следующих решений:**

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления социальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, а также в иных формах;

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.

При внесении записи в Книгу жалоб и предложений, директор учреждения обязан рассмотреть поступившую жалобу на действия (бездействие) работника учреждения, разобраться по существу вопроса, принять необходимые меры к устранению отмеченных недостатков и нарушений в работе. Для сведения лица, написавшего обращение, и контролирующих лиц, директор учреждения обязан сделать в Книге жалоб и предложений на оборотной стороне обращения отметку о принятых мерах. Действия по реализации решения об удовлетворении жалобы на решения/действия (бездействие) должностных лиц, должны быть совершены в течение 5 календарных дней с момента поступления поручения директора учреждения. В случае, если для принятия мер по устранению отмеченных получателем социальных услуг недостатков или осуществлению его предложений требуется более 5 дней, то директор учреждения устанавливает для этого необходимый срок (но не более 20 дней), о чем делает в Книге жалоб и предложений соответствующую запись.

Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение об устранении нарушений, связанных с предоставлением социальной услуги, и применении мер ответственности к работнику учреждения, допустившему нарушения в ходе предоставления социальной услуги, повлекшие за собой жалобу заявителя. Применение мер ответственности к работнику учреждения осуществляется руководителем учреждения. Заявителю направляется сообщение о принятом решении и действиях, приведенных в соответствии с принятым решением, в течение 5 рабочих дней после принятия решения.

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Если заявитель не удовлетворен принятым решением, эти решения или действия могут быть обжалованы в Министерстве труда, социального развития и занятости населения Республики Алтай.

□ Случаи, в которых ответ на жалобу не дается:

1) отсутствие в обращении фамилии заявителя, контактных данных, в том числе почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;

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

3) в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

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

5) ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Автор: admin

11.12.2016 15:25 - Обновлено 29.03.2019 15:45
