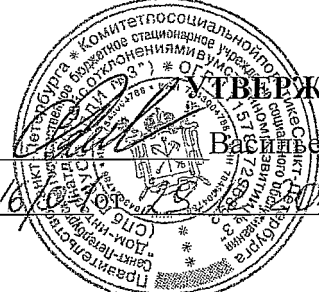


САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ СТАЦИОНАРНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
«ДОМ-ИНТЕРНАТ ДЛЯ ДЕТЕЙ С ОТКЛОНЕНИЯМИ
В УМСТВЕННОМ РАЗВИТИИ №3»

Директор _____ ТВЕРЖДАЮ
Приказ № 163/05 _____ Васильев С.П.



ПОРЯДОК

подачи жалобы 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».

1. Граждане (их законные представители) обращаются в учреждение с жалобой на предоставление государственных услуг в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации заявления о предоставлении государственной услуги;
- нарушение срока предоставления государственной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, для предоставления государственной услуги;
- отказ заявителю в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, для предоставления государственной услуги;
- отказ в предоставлении государственной услуги, по основаниям, не предусмотренным федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъектов Российской Федерации;
- затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной законодательством Российской Федерации;
- 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. При установлении того, что жалоба отвечает случаям, предусмотренным пунктом 1 настоящего Порядка, она подлежит регистрации в день ее поступления.

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 гражданина (его законного представителя) в письменной форме о перенаправлении жалобы.

4. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в журнале регистрации. При обращении граждан (их законных представителей) в письменной форме

срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации такого обращения.

В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса другим государственным органам, органам местного самоуправления и иным должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов директор учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 рабочих дней, уведомив гражданина (его законного представителя) о продлении срока рассмотрения его обращения.

5. Жалобы рассматриваются непосредственно директором учреждения либо лицом, уполномоченным директором на рассмотрение жалоб, 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.

6. Жалоба должна содержать:

- наименование учреждения, а также специалиста учреждения, предоставляющего государственную услугу;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте прописки и/или жительства заявителя - юридического лица, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии);

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего государственную услугу, специалиста учреждения, предоставляющего государственную услугу;

- 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 их копии.

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

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

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной 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;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме правового акта учреждения.

9. 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 решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

10. 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 настоящей Инструкции в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

11. 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.

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

13. Гражданин (его законный представитель), вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействия должностных лиц, учреждения в судебном порядке.

14. Заявления граждан (их законных представителей) производится при личном обращении ежедневно с 9.00 до 17.00 (перерыв с 13.00 до 13.30), кроме субботы и воскресенья или с использованием средств телефонной связи по номеру телефона 8(812)433-30-34, по электронной почте ddi-u3@mail.ru, по форме обратной связи на официальном сайте <http://ddi-3.ru>.