

УТВЕРЖДАЮ:

Директор БУ ВО



«Дом-интернат для престарелых и инвалидов» «Пансионат «Ярки»

А.С.Козленков

### Порядок

### подачи и рассмотрения жалоб

### по вопросам качества оказания социальных услуг

### в БУ ВО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Пансионат «Ярки»

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

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

- 1) Нарушение срока регистрации заявления о предоставлении государственной услуги;
- 2) Нарушение срока предоставления государственной услуги;
- 3) Требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, для предоставления государственной услуги;
- 4) Отказ заявителю в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, для предоставления государственной услуги;
- 5) 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;
- 6) За требование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной законодательством Российской Федерации;
- 7) 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.

1.2. Жалобы, касающиеся предоставления государственных 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. 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 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 заявителя в письменной форме о перенаправлении жалобы.

- 1.6. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации 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 от специалиста учреждения, предоставляющего государственную услугу, в приеме документов у заявителя, либо в исполнении 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:
  - 1) Наименование учреждения, а также специалиста учреждения, предоставляющего государственную услугу.
  - 2) Фамилию, имя, отчество, сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
  - 3) Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, специалиста учреждения, предоставляющего государственную услугу.
  - 4) Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, 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:
  - 1) Удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданной 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 иных формах.
  - 2) 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 государственной 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:
  - 1) Наличие вступившего в законную силу суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
  - 2) Подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
  - 3) Наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящей инструкции в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.
- 1.13. Случаи, в которых ответ на жалобу не дается:
  - 1) Наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу учреждения, а также членов их семей;

- 2) Отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество и 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.

**Порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.**

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

- 1) В форме электронного документа
- 2) Через форму для обращения

Обращение предусматривает возможность направления жалобы предложения, отзывов по вопросам качества оказания социальных услуг как физических, так и юридических лиц и в случае, если их обращение соответствует требованиям Федерального закона от 2 мая 2006 года № 53-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» такие обращения будут приняты к рассмотрению и на них будет дан ответ в установленный Федеральным законом сроки.

- 3) В письменной форме в соответствии с требованиями заявления можно подать через приемную директора учреждения по адресу: 397425, Воронежская область, Новохоперский район, с.Ярки, ул.Свобода, д.82.  
Или по электронной почте по адресу: [di\\_yarki@govvrn.ru](mailto:di_yarki@govvrn.ru).