

Утверждаю:

Директор казенного учреждения
Воронежской области «Управление
социальной защиты населения
Острогожского района»

С.В. Патрицкий
«01» апреля 2024 г.



Порядок подачи и рассмотрения жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг

1. Граждане (их законные представители) имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц, специалистов учреждения в досудебном и судебном порядке.
2. Граждане (их законные представители) имеют право обратиться в учреждение с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию).
3. В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, им представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:
 - а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);
 - б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);
 - в) копия решения органов опеки и попечительства о назначении опекуном заявителя.
4. Директор учреждения проводит личный прием получателей услуги (их законных представителей). Личный прием проводится ежедневно. Запись граждан (их законных представителей) проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, которые имеются на Интернет-сайтах и информационных стендах. Специалист, осуществляющий запись в журнал заявителей на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.
5. 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.

6. Гражданин (его законный представитель) в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), полное наименование для юридического лица, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

7. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований гражданина (его законного представителя) либо об отказе в удовлетворении жалобы. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется гражданину (его законному представителю).

8. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина (его законного представителя), направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

9. Гражданин (его законный представитель), вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействия должностных лиц, учреждения в судебном порядке. Гражданин (его законный представитель), может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

- по номерам телефонов:

8 (473) 212-68-87, 8 (473) 272-78-14 – министерство социальной защиты ВО;

8(47375) 4-67-70, 8(47375) 4-26-92 – КУВО «УСЗН Острогжского района»;

на Интернет-сайте: uszn-ostrog.e-gov36.ru;

по электронной почте учреждения: uszn-ostrog@govvrn.ru.

10. Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) сотрудников учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;

- фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается сообщение, его место жительства или пребывания;

- наименование учреждения, должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы получателя услуги (его законного представителя);

- суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) сотрудников учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

- сведения о способе информирования получателя услуги (его законного представителя), о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

Заместитель директора
КУВО «УСЗН Острогожского района»



Р.Ю. Агошков