

СОГЛАСОВАНО

на заседании педагогического совета
протокол от 10.01.2022 № 1

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора Бюджетного
учреждения социального обслуживания
для детей - сирот и детей, оставшихся
без попечения родителей, Вологодской
области «Шекснинский центр помощи
детям, оставшимся без попечения
родителей, «Альтаир»
от «10» января 2022 года № 15

Порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг бюджетным учреждением социального обслуживания для детей - сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, Вологодской области «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Альтаир»

- Граждане (их законные представители) имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц, специалистов учреждения в досудебном и судебном порядке.

- Граждане (их законные представители) имеют право обратиться в учреждение с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

- Директор учреждения проводит личный прием получателей услуги (их законных представителей). Личный прием проводится по предварительной записи. Запись граждан (их законных представителей) проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, которые размещаются на Интернет-сайтах и информационных стендах.

- Секретарь информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

- 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.

- 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.

- 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).

- 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.

- 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: тел/факс (881751) 2-30-15, 2-39-24

- по электронной почте: e-mail: altair-sheksna@mail.ru

- Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

- 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);

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

Прием граждан:

ежедневно с 8.00 до 17.00, кроме субботы и воскресенья,

перерыв - с 12.30 до 13.30

по адресу: Вологодская обл., п. Шексна, ул. Путейская, д. 39а, кабинет директора.