

Порядок направления заявления (жалобы), предложения и отзыва по вопросам качества оказания социальных услуг в Автономной некоммерческой организации «Упоровский патриотический союз»»

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

Заявления (жалобы), предложения и отзывы, касающиеся по вопросам качества оказания социальных услуг рассматриваются в следующем порядке:

1. Заявления (жалобы), предложения и отзывы могут быть поданы:

- в письменной форме на бумажном носителе, используя услуги почтовой связи, по адресу: 627180, Тюменская область, Упоровский район, с.Упорово, ул.Крупской, 38;

- обратиться по телефонной линии: 8992-311-98-29

- в электронной форме на электронный адрес учреждения:

посредством использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- официального сайта организации - <http://ups.sznto.ru/>;

- в Общественную приемную каждый вторник и четверг с 14.00 до 16.00 по адресу: 627180, Тюменская область, Упоровский район, с.Упорово, ул.Крупской, 38, телефон: +7992-311-98-29,

а также могут быть приняты при личном приеме заявителя директором учреждения.

Прием граждан:

Вторник, Четверг с 14.00 до 16.00, кроме субботы и воскресенья;

перерыв – с 12.00 до 13.00;

по адресу: 627180, Тюменская область, Упоровский район, с.Упорово, ул. Крупской, 38.

2. В случае если заявления (жалобы) подаются через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия представителя, оформленный в установленном законодательством порядке.

3. Заявления (жалобы), поступившие в форме электронного документа в учреждение, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4. В случае, если заявления (жалобы), предложения касаются вопросов предоставления социальной услуги, не входящей в компетенцию учреждения, то в течение 3 рабочих дней со дня регистрации заявления (жалобы), предложения направляются в уполномоченный на ее рассмотрение орган или учреждение с одновременным информированием заявителя в письменной форме о перенаправлении заявления (жалобы), предложения.

5. Срок рассмотрения заявления (жалобы), предложения и отзыва исчисляется со дня регистрации заявления (жалобы), предложения и отзыва в журнале регистрации.

6. Заявления (жалобы), предложения и отзывы рассматриваются непосредственно директором учреждения либо лицами, уполномоченным директором на рассмотрение заявления (жалобы), предложения и отзыва, в течении 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа специалиста учреждения, предоставляющего услугу, в приеме документов у заявителя – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

7. Заявления (жалобы) должны содержать:

Наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

8. Директор учреждения вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения заявления (жалобы) может быть сокращен.

9. По результатам рассмотрения заявления (жалобы) учреждение принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет заявление (жалобу);
- отказывает в удовлетворении заявления (жалобы).

10. Указанное решение принимается в форме правового акта учреждения.

11. При удовлетворении заявления (жалобы) в учреждении принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

12. Основаниями для отказа в удовлетворении заявления (жалобы) являются:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача заявления (жалобы) лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения по заявлению (жалобе), принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету заявления (жалобы).

13. Случаи, в которых ответ на заявления (жалобу) не дается:

- наличие в заявлении (жалобе) нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу сотрудников учреждения, а также членов их семей;
- отсутствие возможности прочесть какую-либо часть текста заявления (жалобы), фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в заявлении (жалобе);
- если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом и совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Граждане также вправе обратиться в Департамент социального развития Тюменской области: 625048, г. Тюмень, ул. Республики, д. 83а; тел.: (3452) 502-649.

Телефон горячей линии уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания Тюменской области: 8-800100-12-90, (3452) 566-330