

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ
«ОБЛАСТНОЙ РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ ДЕТЕЙ
И ПОДРОСТКОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

29 декабря 2017 г.
г. Астрахань

П Р И К А З № 107

Об утверждении Порядка
подачи жалоб и предложений
по вопросам качества оказания
услуг

В соответствии с приказом министерства социального развития и труда Астраханской области № 374 от 27.10.2017 «О Комплексе мер по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания Астраханской области»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить с 1 января 2018 г. Порядок подачи жалоб и предложений по вопросам качества оказания услуг в ГАУ АО «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (далее - Порядок).

2. Заведующему информационно-методического отделения (Борисова Е.В.) разместить Порядок в общедоступных местах и на официальном сайте учреждения.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор центра



Т.Б. Селезнева

Кондратенко А.Д.
32-33-52

Порядок
подачи жалоб и предложений по вопросам качества оказания услуг
в ГАУ АО «Областной реабилитационный центр для детей и подростков
с ограниченными возможностями»

1. Получатели социальных услуг (их законные представители) имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц, специалистов ГАУ АО «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (далее – Учреждение) в досудебном и судебном порядке.
2. Получатели социальных услуг (их законные представители) имеют право обратиться в Учреждение с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу.
3. Директор Учреждения проводит личный прием получателей социальных услуг (их законных представителей) в часы работы учреждения с понедельника по пятницу с 8.00 до 17.00, перерыв с 12.00 до 13.00.
4. Получатели (их законные представители) могут заблаговременно уточнить дату и время личного обращения к директору с использованием средств телефонной связи или электронной почты по номерам телефонов и электронному адресу, которые размещаются на официальном сайте и информационных стендах Учреждения.
5. При обращении получателей услуг (их законных представителей) в письменной форме или в форме электронного письма срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации такого обращения в журнале входящей корреспонденции учреждения. 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 календарных дней, уведомив получателя услуг (его законного представителя) о продлении срока рассмотрения его обращения.
6. Гражданин (его законный представитель) в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество, 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, желательно указать номер телефона.
В случае направления обращения (жалобы) посредством электронной почты необходимо указать свои фамилию, имя, отчество, полное наименование для юридического лица, электронный или почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, изложить суть предложения, заявления или

жалобы, желательно указать номер телефона. Датой получения считается день поступления письма на адрес электронной почты Учреждения.

7. По результатам рассмотрения обращения (жалобы, предложения) принимается решение об удовлетворении требований получателя социальных услуг (его законного представителя) либо об отказе в их удовлетворении. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется получателю социальных услуг (его законному представителю) по указанному им в обращении адресу.
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. Получатель социальных услуг (его законный представитель), вправе обжаловать решения, принятые в ходе оказания услуги, действия или бездействия должностных лиц, учреждения в судебном порядке.
10. Получатель социальных услуг (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 (8512) 38-06-82, 8 (8512) 36-52-89,
 - на официальном сайте ГАУ АО «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» можно оставить комментарий в разделе «Контакты»;
 - по электронной почте учреждения: 38-06-82@mail.ru;
 - в письменной форме - по адресу: г. Астрахань, ул. Ботвина 26 «А» (прием документов ежедневно с 8.00 до 17.70, перерыв на обед - с 12.00 до 13.00, кроме субботы и воскресенья) или отправить по почте на адрес Учреждения: 414052, г. Астрахань, ул. Ботвина 26 «А», ГАУ АО «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»
11. 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,
 - дату, подпись;
 - при наличии желательно указать номер телефона для связи с обратившимся.