

**Порядок  
обжалования результатов оказания социальных услуг  
в ГБУ СО «Волжский центр социального обслуживания населения».**

I. Общие положения

1.1. Порядок обжалования результатов оказания социальных услуг в ГБУ СО «Волжский центр социального обслуживания населения» (далее – Учреждение) разработан в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Порядком регулируются взаимоотношения между Учреждением и получателем социальных услуг (или его законным представителем) по осуществлению его права на обжалование действий (бездействий) специалиста, оказывающего социальные услуги, и получение официального ответа от руководства Учреждения.

1.3. Настоящий порядок разработан в целях обеспечения гражданских прав получателя социальных услуг и его прав как потребителя социальных услуг.

II. Реализация мероприятий по обжалованию результатов  
оказания социальных услуг.

2.1. Получатели социальных услуг имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения (жалобы) на действия (бездействия) работников заведующим отделением или руководителю Учреждения.

2.2. Получатели социальных услуг реализуют право на обращение/жалобу на действие (бездействие) свободно и добровольно. Осуществление получателями социальных услуг права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Учреждение гарантирует получателю социальных услуг возможность письменного или устного обжалования действий (бездействий) любого сотрудника.

2.4. Директор и заместители директора Учреждения проводят личный прием заявителей в установленные дни и часы. Личный прием может проводиться по предварительной записи. Запись заявителей проводится при личном обращении или с использованием телефонной связи по номерам телефонов, которые размещаются на информационных стендах в помещениях отделений.

2.5. Директор Учреждения или другое должностное лицо, осуществляющий личный прием, обязан выслушать заявителя, принять решение об обоснованности обращения (жалобы).

В случае обоснованности обращения (жалобы) принимаются меры по изменению действий и решений, повлекших за собой обращение (жалобу) заявителю, в течение рабочего дня.

В журнале по работе с обращениями граждан фиксируется факт обращения и результаты его рассмотрения в течение рабочего дня.

В случаях, когда принятие решения об обоснованности обращения, жалобы затруднено или заявитель не удовлетворен полученной в ходе устного разъяснения информацией, то заявителю дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.6. В каждом отделении Учреждения имеется «Журнал отзывов и предложений», где получатель социальных услуг может выразить свои пожелания и претензии.

2.7. При обращении (жалобе) заявителя в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения. В случае принятия решения о проведении проверки и направлении запроса другим государственным учреждениям или органам, органам местного самоуправления или иным должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения (жалобы) документов и материалов, срок работы по обращению (жалобе) может быть продлен не более чем на 15 дней.

2.8. Все жалобы и предложения получателей социальных услуг или их официальных представителей фиксируются в журнале направленных ответов.

2.9. Подача жалобы не повлечет за собой каких-либо ограничений на получение услуг Учреждения в дальнейшем.

### III. Ответственность за реализацию мероприятий по обжалованию результатов оказания социальных услуг

3.1. Руководство Учреждением и заведующие отделениями несут ответственность за организацию и реализацию мероприятий по рассмотрению жалоб (претензий) по результатам оказания социальных услуг.

Согласовано:  
Юрисконсульт



В.Г. Дутка