

Департамент социальной защиты Воронежской области  
КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ОБЛАСТНОЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЕ И ДЕТЯМ  
«БУРЕВЕСТИК»

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом директора  
КУ ВО «ОЦСПСД «Буревестник»  
от «30» мая 2017 г. № 136/ОД

Директор

  
Т.В. Калашникова



**Порядок направления и рассмотрения жалоб  
по вопросам качества оказания социальных услуг  
в казённом учреждении Воронежской области  
«Областной центр социальной помощи семье и детям  
«Буревестник»**

г. Воронеж  
2017 г.

Настоящий Порядок направления и рассмотрения жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг в Казённом учреждении Воронежской области «Областной центр социальной помощи семье и детям «Буревестник» разработан в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (ред. от 03.11.2015 № 305-ФЗ).

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в казённое учреждение Воронежской области «Областной центр социальной помощи семье и детям «Буревестник» (далее – Учреждение).

Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

Обращения граждан (предложения, заявления, жалобы) могут быть направлены в Учреждение или должностному лицу:

- в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа;
- в устной форме.

### **1. Направление и регистрация жалобы (письменного обращения)**

1. Гражданин направляет жалобу (письменное обращение) непосредственно в Учреждение или тому должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в жалобе (письменном обращении) вопросов.

2. Жалоба (письменное обращение) подлежит обязательной регистрации в течение 3 (трех) дней с момента поступления в Учреждение.

3. Жалоба (письменное обращение), содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения или должностного лица, направляется в течение 7 (семи) дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в письменном обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего жалобу (письменное обращение), о переадресации обращения.

### **2. Обязательность принятия жалобы (письменного обращения) к рассмотрению**

1. Жалоба (письменное обращение), поступившее в Учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

### **3. Рассмотрение жалобы (письменного обращения)**

1. Учреждение или должностное лицо:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы (письменного обращения), в случае необходимости - с участием гражданина, направившего жалобу (обращение);

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения жалобы (обращения) документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) даёт письменный ответ по существу поставленных в жалобе (письменном

обращении) вопросов;

5) уведомляет гражданина о направлении его жалобы (письменного обращения) на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

#### **4. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

1. В случае, если в жалобе (письменном обращении) не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2. Жалоба (письменное обращение), в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему жалобу (обращение), с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3. Учреждение или должностное лицо при получении жалобы (письменного обращения), в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4. В случае, если текст жалобы (письменного обращения) не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит рассмотрению, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями в Учреждение, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом Российской Федерации тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Учреждение или соответствующему должностному лицу.

#### **5. Сроки рассмотрения письменного обращения**

1. Жалоба (письменное обращение), поступившее в Учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации жалобы (письменного обращения).

2. В исключительных случаях руководитель Учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 (тридцать) дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

#### **6. Личный прием граждан**

1. Личный прием граждан в Учреждении проводится руководителем и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения данных на стендах Учреждения и на официальном сайте учреждения.

2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (ред. от 03.11.2015 № 305-ФЗ).

5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

#### **7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения жалоб (обращений)**

1. Руководитель Учреждения и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения жалоб (обращений), анализирует содержание поступающих жалоб (обращений), принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

#### **8. Порядок направления жалобы (письменного обращения) по вопросам качества оказания социальных услуг**

1. Направить жалобу, предложение, отзыв по вопросам качества оказания социальных услуг в Учреждении можно следующими способами:

1) в форме электронного документа на электронный адрес учреждения: e-mail: [burevestnik@govvrn.ru](mailto:burevestnik@govvrn.ru);

2) на официальном сайте Учреждения в разделе «Обратная связь»;

3) в письменной форме на бумажном носителе через секретаря руководителя Учреждения по адресу: 394011, г. Воронеж, ул. Дубовая, 32а.

#### **2. График работы Учреждения:**

- понедельник – пятница с 8.00 до 16.30

#### **Время направления жалобы (письменного обращения)**

- понедельник - пятница с 9.00 до 16.00

**Выходные дни суббота, воскресенье.**

тел.: +7(473)227-67-53

факс: +7(473)227-42-43.

### 9. Требования к письменному обращению

1. Гражданин в направляемом в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа в обязательном порядке:

1) указывает:

- наименование Учреждения либо фамилию, имя, отчество руководителя Учреждения или соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

- почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;

2) излагает суть предложения, заявления или жалобы;

3) ставит личную подпись и дату.

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

3. Обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (ред. от 03.11.2015 № 305-ФЗ).

4. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.