

УТВЕРЖДАЮ

Директор «АНО «Надежда»

_____ А.Б. Стройкова

01 октября 2019г.

Порядок подачи жалоб

- Граждане (их законные представители) имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц, специалистов организации в досудебном и судебном порядке.
- Граждане (их законные представители) имеют право обратиться в организацию с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию), оставить отзыв в Книге отзывов и предложений граждан.
- Директор учреждения проводит личный прием получателей услуги (их законных представителей). Личный прием может проводиться 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.
- 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 случаях направления запроса другим государственным органам, органам местного самоуправления и иным должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов директор организации вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив гражданина (его законного представителя) о продлении срока рассмотрения его обращения.

Жалоба должна содержать:

1. Наименование организации, Ф.И.О. должностного лица организации, предоставляющего услугу, либо Ф.И.О. должностного лица, решения и действия (бездействия) которых обжалуются.
2. Ф.И.О., сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю.

3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) организации, должностного лица организации.
4. Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) организации, должностного лица организации. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Согласно 59-ФЗ от 02.05.2006г.

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 организации 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 номеру телефона: 8-904-293-71-05;
 - по электронной почте организации: ano.nadejda@yandex.ru;
 - по адресу организации: 399771, Липецкая область, г. Елец, ул. Орджоникидзе, д. 11, кв. 741-745.

Порядок подачи жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг

1. Жалоба подается на имя директора организации в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.
2. Жалоба должна содержать:
 - наименование организации, предоставляющей социальную услугу, Ф.И.О. сотрудника, предоставляющего социальную услугу, качество которой обжалуется;

- Ф.И.О., сведения о месте жительства заявителя, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) сотрудника предоставляющего социальную услугу, качество которой обжалуется;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с качеством предоставленной социальной услуги. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба, отзыв, предложение может быть подана заявителем:

1. В письменной форме на имя директора организации непосредственно при личном обращении.
2. В письменной форме по почте по адресу организации: 399771, Липецкая область, г. Елец,
ул. Орджоникидзе, д. 11, кв. 741-745.
3. В виде сообщения на адрес электронной почты: ano.nadejda@yandex.ru.

ВНИМАНИЕ!

Жалобы и претензии анонимного характера рассмотрению не подлежат!

На основании поступления жалобы в организации проводится служебное расследование с целью установления (исключения) факта возможного нарушения.