Порядок рассмотрения жалоб на решения, действия (бездействия), принятые (осуществляемые) Учреждением, должностными лицами Учреждения при предоставлении социальных услуг.

Граждане, а также юридические лица имеют право на обжалование действий (бездействия) образовательной организации, ее должностных лиц.

1. Предметом рассмотрения могут являться:
-действия (бездействия) должностных лиц учреждения;
-решения, принимаемые в ходе осуществления Уставной деятельности Учреждения.

2. Содержание жалобы:
- наименование Учреждения, должностного лица, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;
-фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица, либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя-юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, его должностных лиц;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, должностных лиц Учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;
- причины обращения заявителя с жалобой.

3. Способы подачи жалобы:
- на бумажном носителе в письменной форме по почте;
- на бумажном носителе в письменной форме при личном приеме заявителя уполномоченным сотрудником Учреждения (осуществляется в рабочие дни понедельник - пятница с 14.00до 17.00 в порядке общей очереди, без предварительной записи, или, по желанию заявителя, по предварительной записи по телефону: 8(812) 534-49-02. Предварительную запись на прием осуществляет должностное лицо, ответственное за организацию личного приема граждан;
- в электронном виде по электронной почте Учреждения: spbkor-1@yandex.ru;

В случае подачи жалобы при личном обращении, заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

доверенность, оформленная в соответствии с законодательством РФ (для физических лиц);

- доверенность, оформленная в соответствии с законодательством РФ, доверенность заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

- копия решения о назначении или об избрании, либо копия приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

При подаче жалобы в электронном виде документы, прилагаемые к жалобе, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен Федеральным законом от 06.04.2011 №63-ФЗ «Об электронной подписи», при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

4. Жалоба в письменной форме должна быть написана разборчивым подчерком, не содержать нецензурных выражений.

5.Порядок принятия жалобы к производству:

- Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке. О принятии письменного обращения заявителя должностное лицо, проводившее личный прием граждан, производит запись в карточке личного приема гражданина и передает его лицу, ответственному за делопроизводство, в течение одного рабочего дня.

- Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, обязано зарегистрировать обращение (жалобу) в журнале учета входящих документов, с внесением следующих данных в журнал:

- порядковый номер записи (входящий номер);

- дату и время приема документов с точностью до минуты;

- фамилию и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя;

- общее количество документов и общее количество листов в документах.

- На заявлении ставится штамп учреждения и указывается входящий номер (идентичный порядковому номеру записи в журнале учета входящей корреспонденции), дата поступления заявления. При последующей работе с заявлением на всех этапах его рассмотрения обязательна ссылка на входящий номер.

- заявление (жалоба) с приложенными к нему документами передается руководителю учреждения, либо лицу, исполняющему его обязанности в день принятия заявления. Заявление (жалоба), поступившее после 16.00, может быть передано начальнику, либо лицу, исполняющему его обязанности, на следующий рабочий день после его поступления.

- Руководитель учреждения, либо лицо, исполняющее его обязанности, назначает должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения (жалобы).

6. Результаты рассмотрения жалобы:

По результатам рассмотрения жалобы Учреждение в лице руководителя или уполномоченного должностного лица принимает решение об удовлетворении или об отказе в ее удовлетворении.

Руководитель учреждения вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- если в обращения не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, должностное лицо ответственное за рассмотрение обращения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

7. Результат рассмотрения обращения (жалобы) оформляется в виде мотивированного письменного ответа заявителю.

8. Письменный ответ подписывает руководитель учреждения, либо лицо, исполняющее его обязанности. Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, направляет его заявителю заказным письмом с уведомлением о вручении в трехдневный срок со дня принятия решения.

9. Обращение (жалоба) считается рассмотренным, если в установленный срок дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов.

10. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления социальных услуг, действия (бездействие) должностных лиц, участвующих в предоставлений социальных услуг, в судебном порядке в соответствии с законодательством.

11. Порядок подачи, рассмотрения и разрешения обращений, направляемых в суды, определяется законодательством Российской Федерации.