П Р О Т О К О Л
заседания Попечительского совета ГБУ «Центр социальной реабилитации и оздоровления несовершеннолетних»

27.03.2017 г. ст. Шелковская № 1

ПРЕДСЕДАТЕЛЬ ПОПЕЧИТЕЛЬСКОГО СОВЕТА:

Исраилова Залина Абусупьяновна - инспектор ПДН ОМВД РФ по ЧР в Шелковском районе;

СЕКРЕТАРЬ ПОПЕЧИТЕЛЬСКОГО СОВЕТА:

Матаева Роза Джалуевна - главный врач ГБУ «Шелковская ЦРБ»;

ЧЛЕНЫ ПОПЕЧИТЕЛЬСКОГО СОВЕТА:

Джамалдиев Зелимхан Бекмагометович - Руководитель ИК Шелковского МО ВПП «Единая Россия»;

Амирхажиев Урумбай Амирхаджиевич - Депутат Совета депутатов Шелковского муниципального района;

Чулаева Зайна Лекаевна - Директор МБОУ «Шелковская СОШ № 1»;

ПРИСУТСТВОВАЛИ:

Баригов Джамбулат Мовлаевич - Директор ГБУ «Центр социальной реабилитации и оздоровления несовершеннолетних»

Янмурзаева Сыйлыхан Сийпудиновна - Инспектор ПДН ОМВД России по Шелковскому району;

Махаражова Хеди Висадиевна - Директор МКУ «Шелковской районный дом культуры;

Хатиев Асхаб Шадитович - Кадий Шелковского района;

ПОВЕСТКА ЗАСЕДАНИЯ:

1. О сборе и анализе предложений и отзывов от получателей социальных услуг через «Книгу жалоб и предложений», «Журнала регистрации обращений граждан», терминалы обратной связи на официальном сайте учреждения о качестве оказываемых услуг;
2. О Порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.
3. О составе Попечительского совета.

СЛУШАЛИ: О сборе и анализе предложений и отзывов от получателей социальных услуг через «Книгу жалоб и предложений», «Журнала регистрации обращений граждан», терминалы обратной связи на официальном сайте учреждения о качестве оказываемых услуг

ВЫСТУПИЛА: Председатель Попечительского совета З.А. Исраилова.

Предложила организовать сбор и анализ предложений и отзывов от получателей социальных услуг через «Книгу жалоб и предложений», «Журнала регистрации обращений граждан», терминалы обратной связи на официальном сайте учреждения о качестве оказываемых услуг.

РЕШИЛИ: Организовать сбор и анализ предложений и отзывов от получателей социальных услуг через «Книгу жалоб и предложений», «Журнала регистрации обращений граждан», терминалы обратной связи на официальном сайте учреждения о качестве оказываемых услуг и представить на рассмотрение к очередному заседанию Попечительского совета.

Ответственное лицо: З.Л. Чулаева.
Рекомендуемый срок: 27.06.2017 г.

СЛУШАЛИ: О Порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.

ВЫСТУПИЛА: Председатель Попечительского совета З.А. Исраилова.

Представила проект Порядка подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг (прилагается), предложила его согласовать, представить на утверждение директору с обеспечением размещения на информационном стенде и на официальном сайте Центра.

РЕШИЛИ: Согласовать и представить на утверждение директору Порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг с обеспечением размещения на информационном стенде и на официальном сайте Центра.

Ответственное лицо: Д.М. Баригов.
Рекомендуемый срок: 30.03.2017 г.

СЛУШАЛИ: О составе Попечительского совета.

ВЫСТУПИЛА: Председатель Попечительского совета З.А. Исраилова.

В связи с тем, что произошли изменения в характере деятельности отдельных членов Попечительского совета и поступившими в связи с этим обращениями предлагаю рассмотреть вопрос об утверждении нового персонального состава и представить примерный его состав директору ГБУ «Центр социальной реабилитации и оздоровления несовершеннолетних» Д.М. Баригову для утверждения в соответствии с п. 13 Положения о Попечительском совете.

Предлагается представить на рассмотрение директора следующий примерный персональный состав Попечительского совета:

Янмурзаева Сыйлыхан Сийпудиновна	-	Инспектор ПДН ОМВД России по Шелковскому району;
Хатиев Асхаб Шадитович	-	Кадий Шелковского района;
Амирхажиев Урумбай Амирхаджиевич	-	Депутат Совета депутатов Шелковского муниципального района;
Чулаева Зайна Лекаевна	-	Директор МБОУ «Шелковская СОШ № 1»;
Махаражова Хеди Висадиевна	-	Директор МКУ «Шелковской районный дом культуры;

РЕШИЛИ: Представить директору ГБУ «Центр социальной реабилитации и оздоровления несовершеннолетних» предложенный З.А. Исраиловой примерный персональный состав Попечительского совета для утверждения.

Председатель ПС **З.А. Исраилова**

Секретарь ПС **Р.Д. Матаева**

Ознакомлен:
Директор _____ Д.М. Баригов
27.03.2017 г.

ПРОЕКТ

ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ ПО ВОПРОСАМ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В ГБУ «ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ РЕАБИЛИТАЦИИ И ОЗДОРОВЛЕНИЯ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ»

1. Настоящий порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Чеченской Республики от 5 июля 2006 г. N 12-рз "О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике", приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 8 декабря 2014 г. N 995н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания" в целях обеспечения рассмотрения обращений граждан о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

2. Граждане в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрений обращений граждан в Российской Федерации» имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам.

3. Заявители обращаются в ГБУ «Центр социальной реабилитации и оздоровления несовершеннолетних» (далее – учреждение) с жалобой по вопросам качества оказания социальных услуг (далее - услуга) в следующих случаях:

1) нарушения срока регистрации заявления о предоставлении услуг;

2) нарушения срока предоставления услуг;

3) требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, для предоставления услуг;

4) отказа заявителю (получателю социальных услуг) в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, для предоставления услуги;

5) отказа заявителю (получателю социальных услуг) в предоставлении услуги, по основаниям, не предусмотренным федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъектов Российской Федерации;

6) требования от заявителя (получателя социальных услуг) при предоставлении услуги платы, не предусмотренной законодательством Российской Федерации;

7) отказа специалиста учреждения, предоставляющего услуги в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуг документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

8) иных действиях (бездействиях) должностных лиц учреждения, повлекших за собой нарушение прав и законных интересов гражданина.

4. Жалобы, касающиеся предоставления услуг, рассматриваются в особом порядке.

5. Жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе посредством почтовой связи или непосредственно в приемную директора учреждения, в электронной форме на электронный адрес, посредством использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта учреждения, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

6. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя, оформленный в установленном законодательством порядке.

7. При установлении того, что жалоба отвечает требованиям, предусмотренным Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», она подлежит регистрации в день ее поступления.

8. В случае, если жалоба касается вопросов, не входящих в компетенцию учреждения, то в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации жалоба направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган или учреждение с одновременным информированием заявителя в письменной форме о перенаправлении жалобы.

9. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в журнале регистрации.

10. Жалобы рассматриваются непосредственно руководителем учреждения, либо лицом, уполномоченным руководителем учреждения на рассмотрение жалоб, в течение 30 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа специалиста учреждения, предоставляющего

услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

11. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

12. По результатам рассмотрения жалобы учреждение принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

13. Указанное решение принимается и готовится ответ на жалобу с исчерпывающим обоснованием принятых мер по устранению неправомерных действий при оказании услуг, либо с обосновании отказа в удовлетворении жалобы.

14. При удовлетворении жалобы в учреждении принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

15. Основаниями отказа в удовлетворении жалобы являются:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

16. Случаи, в которых ответ на жалобу не дается:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу сотрудников учреждения, а также членов их семей;

2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

17. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

18. **Прием жалоб от заявителей:**

– **В форме электронного документа:**

Через форму для обращений на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» - http://gbu-csron.ru/ Обращение предусматривает возможность направления жалобы предложения, отзывов по вопросам качества оказания социальных услуг как физических, так и юридических лиц и в случае, если их обращения соответствуют требованиям Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее — Федеральный закон), такие обращения приняты к рассмотрению и на них будет дан ответ в установленные Федеральным законом сроки. Обращение также можно направить на адрес электронной почты учреждения: gbu.shrczn@mail.ru.

– **В письменной форме через приемную директора учреждения:**

Для этого необходимо привезти письмо лично по адресу: 366108 Чеченская Республика, Шелковской район, ст. Шелковская, пр-т А.А. Кадырова, дом 79 (прием документов ежедневно с 9.00 до 18.00, с 13.00 до 14.00 перерыв, кроме субботы и воскресенья) или отправить по почте;

– **Обратиться по телефонной линии:**

8 (8713) 62-25-24 (прием звонков ежедневно с 9.00 до 18.00, с 13.00 до 14.00 перерыв, кроме субботы и воскресенья);

– **При личном приеме:**

Личный прием граждан в ГБУ «Центр социальной реабилитации и оздоровления несовершеннолетних» в соответствии с Графиком личного приема проводится директором, его заместителями и руководителями структурных подразделений по адресу: 366108 Чеченская Республика, Шелковской район, ст. Шелковская, пр-т А.А. Кадырова, дом 79.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.