

Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение
дополнительного образования
спортивная школа олимпийского резерва по лыжным видам спорта

ПРИНЯТО

Решением Общего собрания
работников

Протокол от 21.11.2023 № 10

УТВЕРЖДАЮ

Директор СПб ГБУ ДО СШОР
по лыжным видам спорта

_____ В.В. Столяров

Приказ от 22.11.2023 № 180

ПОРЯДОК

РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ

**САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО
БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ СПОРТИВНОЙ ШКОЛЫ
ОЛИМПИЙСКОГО РЕЗЕРВА ПО ЛЫЖНЫМ ВИДАМ
СПОРТА
(СПб ГБУ ДО СШОР по лыжным видам спорта)**

Санкт-Петербург
2023

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 00EEA18A30E572495BCB314E827C83630C
Владелец Столяров Валерий Викторович
Действителен с 20.03.2025 по 13.06.2026

**Порядок
рассмотрения жалоб и обращений
Санкт-Петербургского государственного
бюджетного учреждения дополнительного образования
спортивной школы олимпийского резерва по лыжным видам спорта
(СПб ГБУ ДО СШОР по лыжным видам спорта)**

Настоящий порядок рассмотрения жалоб и обращений (далее Порядок) Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения дополнительного образования спортивной школы олимпийского резерва по лыжным видам спорта (СПб ГБУ ДО СШОР по лыжным видам спорта) определяет процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления социальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) должностных лиц учреждения при предоставлении социальных услуг (далее в тексте – жалобы).

Действия настоящего Порядка распространяются на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Жалоба подается в приемную, начальнику общего отдела в письменной форме, в том числе при личном приеме или в электронном виде.

Жалоба должна содержать:

а) Фамилию, имя, отчество должностного лица, предоставляющего услугу, решения и действия (бездействия) которого обжалуются;

б) 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;

в) Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностного лица;

г) Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) должностного лица. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

д) 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:

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

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

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

Прием жалоб в письменной форме осуществляется начальником общего отдела. Время приема жалоб: 09.30-18.00. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме (в соответствии с графиком приема, по предварительной записи) заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством РФ.

В электронном виде жалоба может быть подана на электронную почту учреждения. При подаче жалобы электронном виде документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством РФ, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

Срок рассмотрения жалобы – 30 дней со дня регистрации.