

Порядок подачи, регистрации и рассмотрения обращений (жалоб) на несоответствующее выполнение Работы, на несоблюдение Стандарта качества

Потребитель (его представитель) (далее – заявитель) имеет право обжаловать решения, действия (бездействие), принятые (осуществленные) при выполнении Работы, в досудебном и (или) судебном порядке.

В досудебном порядке жалоба на качество выполнения Работы, на несоблюдение иных требований Стандарта подаются на имя руководителя Учреждения. Решения, действия (бездействие) руководителя Учреждения могут быть обжалованы председателю комитета по физической культуре и спорту мэрии, заместителю мэра города, курирующему социальные вопросы, мэру города (далее – должностное лицо).

Жалоба должна содержать следующую информацию:

наименование Учреждения, в которое направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, 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);

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

Жалоба регистрируется в день ее подачи. Ответ направляется заявителю в установленные законодательством сроки.

По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований, указанных в жалобе (признании неправомерными действия (бездействия), решения соответствующего должностного лица, работника Учреждения), либо об отказе в их удовлетворении. Ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется заявителю.

Ответ на жалобу не дается в случае отсутствия в письменной жалобе фамилии и почтового адреса заявителя.

При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника Учреждения, а также членов его семьи, жалоба может быть оставлена без ответа по существу поставленных в ней вопросов. Заявителю, направившему жалобу, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

Если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно

давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом заявителем не приводятся новые доводы или обстоятельства при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в одно и то же Учреждение или одному и тому же должностному лицу, должностное лицо вправе принять решение о обоснованности жалобы и прекращении переписки по данному вопросу.

О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

Жалоба, содержащая вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с уведомлением заявителя, направившего жалобу, о ее переадресации.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на нее не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган или должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если ответ по существу вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Заявитель вправе оспорить действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе выполнения Работы, в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.