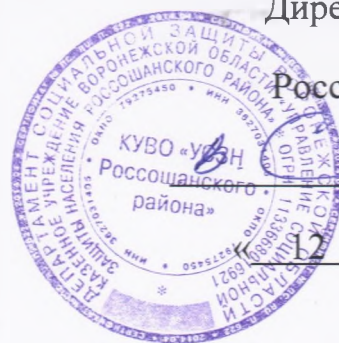


Утверждаю:

Директор КУВО «УСЗН  
Россошанского района»



В.А. Солодка

» января 2015г.

## **Порядок подачи и рассмотрения жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг**

Настоящие Правила определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления социальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) сотрудников учреждения при предоставлении государственных услуг (далее - жалобы).

1. В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ « О порядке обращений граждан ой Федерации», граждане 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.

2. Жалоба должна содержать:

а) 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;

б) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) сотрудника учреждения предоставляющего социальную услугу;

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

3. 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:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

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

в) копия решения органов опеки и попечительства о назначении опекуном заявителя.

4. Прием жалоб в письменной форме осуществляется в месте нахождения учреждения по юридическому адресу: Воронежская область, г. Россошь, ул. Жуковского, д. 4.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте по адресу: 396650, Воронежская область, г. Россошь, ул. Жуковского, д. 4.

5. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

- на электронную почту учреждения: **rossosh@zanas.govvrn.ru**

6. При подаче жалобы в электронном виде на электронную почту, документы, указанные в пункте 3 настоящих Правил, могут быть представлены в форме сканированных оригиналов документов.

7. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня получения жалобы.

8. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

а) нарушение срока предоставления социальной услуги;

б) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления социальной услуги;

в) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления социальной услуги;

- г) отказ в предоставлении социальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- д) требование внесения заявителем при предоставлении социальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- е) отказ должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления социальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

**9.** Жалоба, поступившая в учреждение, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В случае обжалования отказа в предоставлении социальной услуги, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

**10.** При удовлетворении жалобы должностные лица учреждения принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата социальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

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

**12.** В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- а) должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- г) основания для принятия решения по жалобе;
- д) принятое по жалобе решение;



е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата социальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

**13.** Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается директором учреждения.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного директором учреждения.

**14.** Учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

**15.** Учреждение вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

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

***Журнал обращений граждан находится в отделе  
приема и обращений граждан по адресу:  
г. Россошь, ул. Жуковского, д. 4, кабинет № 9***