

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***