Порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг

в ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Староюрьевского района».

Настоящий порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской федерации».

1. Заявители обращаются в учреждение с жалобой на предоставле­ние государственных услуг в следующих случаях:
	1. нарушение срока регистрации заявления о предоставлении государ­ственной услуги;
	2. нарушение срока предоставления государственной услуги;
	3. требование у заявителя документов, не предусмотренных норматив­ными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, для предоставления государствен­ной услуги;
	4. отказ заявителю в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, для предоставления государственной услуги;
	5. отказ в предоставлении государственной услуги, по основаниям, не предусмотренным федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъектов Российской Федерации;
	6. затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной законодательством Российской Федерации;
	7. отказ специалиста учреждения, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в резуль­тате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.
2. Жалобы, касающиеся предоставления государственных услуг, рассматриваются в особом порядке.
3. Жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме на электронный адрес учреждения, по­средством использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта учреждения, а также может быть при­нята при личном приеме заявителя директором учреждения.

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

1. При установлении того, что жалоба отвечает случаям, преду­смотренным подпунктом 1.1 настоящего Порядка, она подлежит реги­страции в день ее поступления.
2. В случае, если жалоба касается вопросов предоставления госу­дарственной услуги, не входящей 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.
3. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жа­лобы в журнале регистрации.
4. Жалобы рассматриваются непосредственно директором учре­ждения либо лицом, уполномоченным директором на рассмотрение жа­лоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжало­вания отказа специалиста учреждения, предоставляющего государ­ственную 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.
5. Жалоба должна содержать:
	1. наименование учреждения, а также специалиста учреждения, предо­ставляющего государственную услугу;
	2. фамилию, имя, отчество (последнее - 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;
	3. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учре­ждения, предоставляющего государственную услугу, специалиста учрежде­ния, предоставляющего государственную услугу;
	4. доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего государственную услугу, специалиста учреждения, предоставляющего государственную услу­гу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтвер­ждающие его доводы, либо их копии.
6. Директор учреждения вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.
7. 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 государственной или муниципальной 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.

Указанное решение принимается в форме правового акта учреждения.

1. При удовлетворении жалобы в учреждении принимаются ис­черпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том чис­ле по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено зако­нодательством Российской Федерации.
2. 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 настоящей Инструкции в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.
3. 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.
4. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявите­лю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.