

**ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ
ПОЛУЧАТЕЛЕМ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ
ПО ВОПРОСАМ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

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

Обращение предусматривает возможность направления жалобы, предложения, отзывов по вопросам качества оказания социальных услуг как физических, так и юридических лиц и в случае, если их обращения соответствуют требованиям Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Гражданин в направляемом в письменной форме или в форме электронного документа в обязательном порядке указывает: свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ.

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.

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.

Получатели социальных услуг в учреждении имеют право на подачу жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в следующих случаях:

1. Обратиться с жалобой лично.

Личный прием клиентов осуществляется директором учреждения – Старкова Светлана Васильевна, по адресу: г. Нестеров, Калининградская область, улица Черняховского, дом 14
- понедельник - пятница

2. Направить письменное обращение, жалобу (претензию) на юридический адрес учреждения: 238010, Калининградская область, город Нестеров, улица Черняховского, дом 14.
Тел./факс 89062111778

Обращение, жалобы (претензия) получателя социальных услуг в письменной форме должны содержать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество заявителя (в случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя, оформленный в установленном законодательством порядке;

- адрес заявителя, номер контактного телефона;

- к какой льготной категории относится (при наличии);

- социальное положение;

- содержание обращения.

К письменному обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. Письменное обращение рассматривается в течение 15 календарных дней со дня его регистрации. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока рассмотрения обращения считается следующий за ним рабочий день.

3. Направить письменное обращение, жалобу (претензию) на электронный адрес учреждения: nesterovparus2018@mail.ru

4. Направить письменное обращение, жалобу (претензию) на

электронный адрес отдела социальной защиты населения
г.Нестеров:

uszn-nesterov@mail39.ru. Тел./факс 8(40144)2-12-58

5. А также по обратной связи на нашем сайте.

Жалобы рассматриваются непосредственно директором учреждения либо лицом, уполномоченным директором на рассмотрение жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня её 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 её регистрации.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в журнале регистрации.

СЛУЧАИ, В КОТОРЫХ ОТВЕТ НА ЖАЛОБУ НЕ ДАЁТСЯ

1. Наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражение, 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.

приём граждан по адресу:

Калининградская область, город Нестеров, ул.Черняховского,
дом 14

Понедельник – пятница с 09.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00

суббота и воскресенье – выходной день.