

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

1. Настоящий Порядок определяет правила подачи и рассмотрения жалоб (заявлений) на нарушение порядка предоставления социальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) сотрудников учреждения при предоставлении государственных социальных услуг (далее - обращение) в краевом государственном бюджетном учреждении социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Саянский» (далее - учреждение).

Обращение предусматривает возможность направления жалобы, предложения 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 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее — Федеральный закон), такие обращения принимаются к рассмотрению и на них будет дан ответ в установленные Федеральным законом сроки.

2. Письменное обращение должно содержать:

а) наименование учреждения либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, а также номер (номера) контактного телефона (по желанию), адрес (адреса) электронной почты (при подаче заявления в электронной форме) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю, уведомление о переадресации обращения;

б) суть предложения, заявления или жалобы (сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) сотрудника учреждения предоставляющего социальную услугу; 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.

Жалоба не должна содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника учреждения, а также членов его семьи.

в) личную подпись и дату

3. В случае если обращение подается в форме электронного документа, то такое обращение в обязательном порядке должно содержать:

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;
- адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;
- уведомление о переадресации обращения.

Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме (в форме сканированных оригиналов документов).

4. В случае если обращение 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.

5. Прием обращений в письменной форме осуществляется в месте нахождения учреждения по юридическому адресу: Красноярский край, Саянский район, с.Агинское, ул.Советская д.130 «А», в том числе при личном приеме заявителя с предъявлением документа, удостоверяющего личность (прием документов ежедневно с 9:00 до 18:00, перерыв с 13:00 до 14:00 кроме субботы и воскресенья).

Обращение в письменной форме может быть также направлено по почте по адресу: 663580, Красноярский край, Саянский район, с.Агинское, ул.Советская д.130 «А».

6. В электронном виде обращение может быть подано заявителем посредством:

а) обратной связи официального сайта учреждения:  
[www.ksonsayany.bdu.su](http://www.ksonsayany.bdu.su);

б) на электронную почту учреждения: [kson\\_sayany@mail.ru](mailto:kson_sayany@mail.ru).

7. Обращение подается на имя директора учреждения и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

8. Срок рассмотрения обращения исчисляется со дня его получения.

Обращение, поступившее в учреждение, подлежит регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение.

Обращение рассматривается в сроки, предусмотренные ст.12 Федерального закона от 02 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Директор учреждения вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

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 обращение рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня его регистрации.

9. Заявитель может обратиться с обращением, в том числе в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации заявления о предоставлении государственной услуги;

б) нарушение срока предоставления социальной услуги;

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

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

д) отказ в предоставлении социальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Решение об отказе в социальном обслуживании может быть обжаловано в судебном порядке;

е) требованием внесения заявителем при предоставлении социальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

ё) отказ должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления социальной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений;

ж) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления социальной услуги;

з) приостановление предоставления социальной услуги, если основания не предусмотрены законодательством РФ.

10. По результатам рассмотрения обращения учреждение принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет обращение, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края РФ, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении обращения.

11. При удовлетворении обращения сотрудники учреждения принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной социальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

12. Ответ по результатам рассмотрения обращения направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

13. В ответе по результатам рассмотрения обращения указываются:

а) должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) сотрудника, принявшего решение по обращению;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о работнике учреждения, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по обращению;

д) принятое по обращению решение;

е) в случае, если обращение признано обоснованным, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата социальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по обращению решения.

14. Ответ по результатам рассмотрения обращения подписывается директором учреждения.

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

15. Учреждение отказывает в удовлетворении обращения в следующих случаях:

а) если обжалуемые действия работника учреждения, предоставляющего социальную услугу, являются правомерными;

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

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

г) наличие решения по обращению, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету обращения.

16. Учреждение вправе оставить обращение без ответа в случаях предусмотренных положениями Федерального закона от 02 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».