

Утверждаю:
Директор ОГКУ СО ЦСПСиД
Нижеилимского района
Р.А. Бородина *Юрдукова*
«25» *января* 2015 г.

ИНСТРУКЦИЯ
подачи жалобы
по вопросам качества оказания социальных услуг
в ОГКУ СО «Центр социальной помощи семье и детям
Нижеилимского района»

Настоящий порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Типовой инструкцией о порядке рассмотрения обращений граждан в государственных учреждениях социального обслуживания населения Иркутской области.

1.1. Заявители обращаются в Центр 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 Центра, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

1.2. Жалобы, касающиеся предоставления государственных услуг, рассматриваются в особом порядке.

1.3. Жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме на электронный адрес Центра, посредством использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Центра, а также может быть принята при личном приеме заявителя директором Центра.

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

1.4. При установлении того, что жалоба отвечает случаям, предусмотренным подпунктом 1.1 настоящего Порядка, она подлежит регистрации в день ее поступления.

1.5. В случае, если жалоба касается вопросов предоставления государственной услуги, не входящей в компетенцию Центра, 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.

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

1.7. Жалобы рассматриваются непосредственно директором Центра 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.

1.8. Жалоба должна содержать:

- 1) наименование Центра, а также специалиста Центра, 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) Центра, предоставляющего государственную услугу, специалиста Центра, предоставляющего государственную услугу;
- 4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Центра, предоставляющего государственную услугу, специалиста Центра, предоставляющего государственную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

1.9. Директор Центра вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

1.10. По результатам рассмотрения жалобы Центр 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 Центра.

1.11. При удовлетворении жалобы в Центре 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.

1.12. 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.

1.13. Случаи, в которых ответ на жалобу не дается:

- 1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу сотрудников Центра, 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.

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

Прием граждан:

ежедневно с 9.00 до 17.00, кроме субботы и воскресенья,
перерыв с 13.00 до 14.00

по адресу: пгт. Новая Игирма м-он «Химки» дом 37/1, каб. директора.
каб. заместителя директора.

тел. +8 (39566) 63 147

тел. + (39566) 3-20-60

тел. + (39566) 62-0-00

e-mail: src-s@mail.ru

а так же по обратной связи на нашем сайте: cspsid85.ru

**ВНИМАНИЕ! Жалобы и претензии анонимного характера
рассмотрению не подлежат!**