

Утверждаю:  
Директор ОГКУ СО ЦСПСид  
Нижеилимского района  
Р.А. Бородина *Бородина*  
«25» *Инвар* 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: [sre-s@mail.ru](mailto:sre-s@mail.ru)

а так же по обратной связи на нашем сайте: [cspsid85.ru](http://cspsid85.ru)

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