

**ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК
ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ
(БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА,
ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ
УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

Жалоба гражданина, направляемая в учреждение, МТСР Оо или территориальные органы МТСР Оо в письменной форме, должно содержать следующую информацию:

- 1. наименование органа, в который направляется жалоба и (или) фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, которому адресована жалоба;**
- 2. фамилия, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;**
- 3. суть обжалуемых действий (бездействий);**
- 4. личная подпись и дата.**

Ответ на жалобу не дается в случаях, если в тексте жалобы:

- 1. не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;**
- 2. содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу специалиста или должностного лица территориального органа, должностного лица МТСР Оо, а также членов их семей;**
- 3. текст жалобы не поддается прочтению;**
- 4. содержится вопрос, на который гражданину многократно письменные ответы по существу с ранее направляемыми обращениями.**

Порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"

Настоящий порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006года №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) за требование 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 и бумажной формах: по адресу 644300 Омская область, г. Тюкалинск, , ул. Луначарского.65;
- в электронной форме на электронный адрес учреждения:
tukala_rehab@omskmintrud.ru, srcn_tuk@mail.ru;

- посредством использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта учреждения www.sun-srcn.net ,

- также может быть принята при личном приеме заявителя руководителем учреждения.

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

5. Жалобы рассматриваются непосредственно руководителем учреждения либо лицом, уполномоченным руководителем 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.

6. 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.

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.

8. 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.

9. 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.

10. 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.
- 3) в случае поступления анонимной жалобы.

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

Руководитель

Ю.В. -

Ю.В. Васильева