

**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 8(40144)2-25-75**

**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: [kcon-nesterov@rambler.ru](mailto:kcon-nesterov@rambler.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.