

## **Порядок подачи жалобы на качество оказания социальных услуг в Социальном центре – SOS Мурманск**

Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

### **1. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования**

1.1. Заявители имеют право на обжалование действия или бездействия должностных лиц частного учреждения социального центра «Социальный центр – SOS Мурманск» (далее Центр) в ходе предоставления заявителю государственной услуги.

1.2. Предметом досудебного обжалования являются действия (бездействие) и решения, принятые должностными лицами Центра в ходе предоставления государственной услуги на основании Административных регламентов.

1.3. Обращение подается на имя руководителя Центра Обращение на действия руководителя Центра подается в Министерство социального развития Мурманской области.

1.4. Прием жалоб осуществляет уполномоченное должностное лицо Министерства, Центра в соответствии с графиком.

1.5. Заявители имеют право обратиться с жалобой в устной форме при личном приеме или направить письменное обращение, жалобу.

Обращение должно содержать:

- либо наименование Министерства, Центра, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления или жалобы;
- личная подпись заявителя и дата.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

1.6. Заявитель в обращении, поступившем в Министерство или в Центр в форме электронного документа, в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Ответ на обращение, поступившее в Министерство или в Центр в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.7. Перечень оснований для отказа либо для приостановления рассмотрения обращения:

- если в обращении не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;
- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо Центра, Министерства, ответственное за рассмотрение обращения, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;
- если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- если в обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что данное обращение и ранее направлялась в Министерство или одному и тому же должностному лицу Центра, Министерства. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

1.8. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является получение обращения заявителя лично или письменно в Центра Министерства.

1.9. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования обращения, в том случае если Центр, Министерство располагает этой информацией и документами.

1.10. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса руководителем Центра, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

1.11. Руководитель Министерства, Центра проводит личный прием заявителей.

Личный прием проводится по предварительной записи.

Запись заявителей проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи.

1.12. Должностное лицо, осуществляющее запись заявителей на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

1.13. При личном приеме должностное лицо, осуществляющее запись заявителей на личный прием, заполняет карточку личного приема граждан.

При личном приеме срок рассмотрения обращения (жалобы) устанавливает руководитель Министерства, Центра, либо данный срок не должен превышать 30 дней со дня регистрации личного обращения.

1.14. При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения обращения (жалобы) не должен превышать 30 дней со дня регистрации.

В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса другим исполнительным органам государственной власти, органам местного самоуправления, иным организациям для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов руководитель Министерства, Центра вправе продлить срок рассмотрения обращения (жалобы), но не более чем на 30 дней. В случае продления срока рассмотрения обращения (жалобы) уполномоченное должностное лицо направляет заявителю уведомление о продлении срока ее рассмотрения.

1.15. По результатам рассмотрения обращения (жалобы) уполномоченным должностным лицом, ответственным за поручение, руководитель Министерства, Центра принимает

решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, подписывают руководитель Министерства, Центра. Уполномоченное должностное лицо направляет письменный ответ по почтовому адресу, указанному заявителем.

1.16. Обращение (жалоба) считается рассмотренными, если в установленный срок дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов.

## **2. Порядок судебного обжалования**

2.1. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в рамках предоставления государственной услуги, а также действия (бездействия) должностных лиц в судебном порядке.

2.2. Порядок подачи заявлений на решения и действия (бездействия) должностных лиц и рассмотрение таких заявлений определяется действующим законодательством Российской Федерации.

2.3. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц, а также решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, могут быть оспорены в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда заявителю стало известно о таком решении, действии (бездействии).

2.4. В случае если заявитель полагает, что нарушены его права и свободы, он вправе обратиться в суд общей юрисдикции.

## **Порядок обжалования решений, действий или бездействия специалистов ЧУСО «Социальный центр – SOS Мурманск»**

**Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:**

- 1) нарушение срока регистрации заявления заявителя 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 Мурманской области для предоставления государственной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области для предоставления государственной услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области;
- 6) отказ Социального центра – SOS Мурманск, должностного лица, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы:

- если в жалобе не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается;
- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо Учреждения, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;
- если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, должностное лицо ответственное за рассмотрение жалобы вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в Социальный центр – SOS Мурманск или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

Жалоба, поступившая в Социальный центр – SOS Мурманск, Министерство, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Социального центра - SOS Мурманск, должностного лица Социального центра- SOS Мурманск, 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.

Рассмотрение устной жалобы осуществляется в течение 1 рабочего дня.

Ответ на жалобу, поступившую в Социальный центр – SOS Мурманск, Министерство или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в жалобе, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

Если заявитель не удовлетворён решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, то решения, принятые в рамках предоставления государственной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц Социального центра – SOS Мурманск, Министерства, а также решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги (исполнения государственной функции), могут быть оспорены в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда лицу стало известно о таком решении, действии (бездействии).

В случае же, если лицо полагает, что нарушены его права и свободы, оно вправе обратиться в суд общей юрисдикции.

**Адреса для направления жалобы:**

**ЧУСО «Социальный центр – SOS Мурманск»**

- 186025, г. Мурманск Мурманская область, ул. Полярные Зори, д. 31/1

телефон: (8152) 441131, факс: (8152) 441098

e-mail: ddsos-centre-murmansk@sos-dd.org

**Министерство социального развития Мурманской области**

- 186025, г. Мурманск Мурманская область, ул. Полярные Зори, д. 46а

телефон: (8152) 486-605

e-mail: minsoc@gov-murman.ru

**Общественная приемная Правительства Мурманской области:**

[http://reception.gov-murman.ru/PRPortal\\_User/Default.aspx](http://reception.gov-murman.ru/PRPortal_User/Default.aspx).

Утверждено:  
приказом Социального центра – SOS Мурманск  
№ 0811/2-ОД от 08.11.2019 г.

## **Изменения в**

### **Порядок подачи жалобы на качество оказания социальных услуг в Социальном центре – SOS Мурманск**

**Подпункт 3** Перечня оснований для отказа в рассмотрении жалобы Порядка обжалования решений, действий или бездействия специалистов ЧУСО «Социальный центр – SOS Мурманск» читать в следующей редакции:

- если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю в течение семи дней со дня регистрации обращения, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.