

**Порядок подачи и рассмотрения жалобы на качество оказания
социальных услуг в Частном учреждении социального
обслуживания
«Детская деревня – SOS Кандалакша»**

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 подачи и рассмотрения обращений (жалоб) граждан

1.1. Заявители имеют право на обжалование действия или бездействия должностных лиц Частного учреждения социального обслуживания «Детская деревня – SOS Кандалакша» (далее Детская деревня) в ходе предоставления заявителю социальной услуги.

1.2. Предметом досудебного обжалования являются действия (бездействие) и решения, принятые должностными лицами Детской деревни в ходе предоставления социальной услуги.

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

1.4. Прием жалоб осуществляет уполномоченное должностное лицо Детской деревни с регистрацией поданного заявления в журнале обращений граждан.

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

Обращение должно содержать:

- наименование учреждения, в которое 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 Детской деревне 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 Детскую деревню 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 Детской деревни, 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 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;
 - 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 Детскую деревню или одному и тому же должностному лицу Детской деревни. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

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

1.9. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования обращения, в том случае если Детская деревня 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 Детской деревни, 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 Детской деревни проводит личный прием заявителя. 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 Детской деревни, 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 Детской деревни 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 Детской деревни принимает решение

об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, подписывает руководитель Детской деревни. 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 социальной 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 социальной 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 Частного учреждения социального обслуживания «Детская деревня – SOS Кандалакша»

Заявитель может обжаловать решение, действия или бездействия специалистов 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 социальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области для предоставления социальной услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении социальной 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 Детской деревни, должностного лица, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления социальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Адреса для направления жалобы:

**Частное учреждение социального обслуживания
«Детская деревня – SOS Кандалакша»**

184042, Мурманская обл., г. Кандалакша, ул. Данилова, д.51

телефон: +7 (8152) 65-51-40

e-mail: ddsos-kandalaksha@sos-dd.org

Министерство труда и 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.

