

Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Верхнекамский комплексный центр социального обслуживания населения»

УТВЕРЖДАЮ

Директор О.М. Фельникова



## **ПОРЯДОК подачи и рассмотрения жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг КОГАУСО «Верхнекамский комплексный центр социального обслуживания населения»**

### 1. Общие положения

1.1. Порядок подачи и рассмотрения жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг КОГАУСО «Верхнекамский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее – Порядок) определяет правила подачи и рассмотрения жалоб граждан, в связи с нарушением предоставления социальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействиях) учреждения.

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

### 2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

### 3. Причины для обращения с жалобой

3.1. Заявители обращаются в учреждение с жалобой на предоставление государственных услуг в следующих случаях:

3.1.1. нарушение срока регистрации заявления о предоставлении государственной услуги;

3.1.2. нарушение срока предоставления государственной услуги;

3.1.3. требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, для предоставления государственной услуги;

3.1.4. отказ заявителю в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации,

нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, для предоставления государственной услуги;

3.1.5. 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;

3.1.6. затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной законодательством Российской Федерации;

3.1.7. 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.

#### 4. Порядок и формы подачи жалобы

4.1. В случае подачи жалобы при личном приеме, заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

4.3. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

4.3.1. оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

4.3.2. оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

4.3.3. копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

4.4. Жалоба подается в учреждение, в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

4.5. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

4.6. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

4.6.1. на адрес электронной почты учреждения, предоставляющего государственные услуги;

4.6.2. официального сайта учреждения, предоставляющего государственные услуги.

4.7. При подаче жалобы в электронном виде пакет необходимых документов должен быть представлен в форме электронных документов.

## 5. Требования к содержанию жалобы

5.1. Жалоба должна содержать:

5.1.1. наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу, либо должностного лица или специалиста, решения и действия (бездействие) которого обжалуется;

5.1.2. фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ заявителю;

5.1.3. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего государственную услугу, либо его должностного лица или специалиста;

5.1.4. доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего государственную услугу, либо его должностного лица или специалиста. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

## 6. Прием и регистрация жалоб

6.1. При установлении того, что жалоба отвечает случаям, предусмотренным пунктом 3.1 настоящего Порядка, она подлежит регистрации в день ее поступления.

6.2. В случае, если жалоба касается вопросов предоставления государственной услуги, не входящей в компетенцию учреждения, то в течение 3 (трех) 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.

## 7. Рассмотрение жалобы

7.1. Жалоба рассматривается непосредственно руководителем учреждения, либо лицом, уполномоченным руководителем на рассмотрение жалоб.

7.2. Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления учреждением государственной услуги (в соответствии с режимом работы учреждения).

7.3. Жалобы, касающиеся предоставления государственных услуг, рассматриваются в особом порядке.

## 8. Сроки рассмотрения жалобы

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

8.2. Поступившая в учреждение жалоба рассматривается в течение 15 (пятнадцати) 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 (пяти) рабочих дней со дня ее регистрации.

## 9. Результат рассмотрения жалобы

9.1. По результатам рассмотрения жалобы, учреждением принимается решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме правового акта учреждения.

9.2. При удовлетворении жалобы в учреждении принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5(пяти) рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

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

9.4. Основаниями для отказа в удовлетворении жалобы являются:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

г) необоснованность поданной жалобы.

9.5. Учреждение вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу сотрудников учреждения, а также членов их семей;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе;

в) анонимные жалобы.

*Жалобы и предложения по качеству оказания социальных услуг просим  
направлять по адресу:*

*612820, Кировская область, Верхнекамский район, г.Курс, ул.Ленина, д.1  
тел. (83339)2-36-19, 2-15-20, e-mail: kzcon43@yandex.ru*

*Режим работы учреждения:*

*Понедельник – четверг: с 7.45 до 17.00*

*Пятница: с 8.00 до 16.00*

*Перерыв на обед : с 12.00 до 13.00*