УТВЕРЖДАЮ

Директор ГКУСО «Центр

социального обслуживания

Пушкиногорского района»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_О.А.Данченко

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2017г.

**ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ ГРАЖДАН ПО ВОПРОСАМ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

**В ГКУСО «Центр социального обслуживания Пушкиногорского района»**

1.1. 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) 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.

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

1.3. Жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме на электронный адрес учреждения, посредством использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта учреждения, а также может быть принята при личном приеме заявителя директором учреждения.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя, оформленный в установленном законодательством порядке.

1.4. При установлении того, что жалоба отвечает случаям, предусмотренным подпунктом 1.1 настоящего Порядка, она подлежит регистрации в день ее поступления.

1.5. В случае, если жалоба касается вопросов предоставления государственной услуги, не входящей в компетенцию учреждения, то в течение 3 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.

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

1.7. Жалобы рассматриваются непосредственно директором учреждения либо лицом, уполномоченным директором на рассмотрение жалоб, в течение 30 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.

1.8. 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.

1.9. Директор учреждения вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

1.10. 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.

1.11. 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.

1.12. 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 настоящего Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

1.13. 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.

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

Прием граждан по адресу: Псковская область, р.п.Пушкинские Горы, ул.Ленина, д.6

Понедельник – пятница с 08:00 ч. до 13:00 ч. и с 14:00 ч. до 17:00 ч.;

                                          суббота и воскресенье – выходной день.

**Порядок подачи жалобы**

1.Жалоба подается на имя директора учреждения  в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

2. Жалоба должна содержать:

а) фамилию, имя, отчество, сведения о месте жительства заявителя, а также номер контактного телефона, адрес  электронной  почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

б) наименование отделения учреждения, предоставляющего социальную услугу, сотрудника, предоставляющего социальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) сотрудника, предоставляющего социальную услугу;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) сотрудника, предоставляющего социальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

**Жалоба (претензия) может быть подана заявителем:**

1.В письменной форме на имя руководителя учреждения  непосредственно при личном обращении.

2. В письменной форме по почте на адрес учреждения: 181370, Псковская область, р.п.Пушкинские Горы, ул.Ленина, д.6

3. В виде сообщения на адрес электронной почты в информационно-телекоммуникационной сети Интернет [–**cso-pushgory@social.pskov.ru**](mailto:–cso-pushgory@social.pskov.ru)**.**

**Срок рассмотрения поданной жалобы**

Жалоба, поступившая в учреждение, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены действующим законодательством.

На основании поступления  жалобы в учреждении проводится служебное расследование с целью установления (исключения) факта возможного нарушения.

**ВНИМАНИЕ!**Жалобы и претензии **анонимного** характера рассмотрению не подлежат!