


УТВЕРЖДАЮ
Директор БУ
«Сургутский комплексный центр
социального обслуживания населения»
Е.Н. Варжинская
«12» 03 2018

**Порядок подачи жалобы
по вопросам качества оказания социальных услуг
в бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа –
Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания
населения»**

Порядок подачи жалобы разработан на основании Федерального закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; Постановления губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 24.08.2012 №130 «О порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих губернатору Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, первым заместителям губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, заместителям губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, в правительство Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» (в редакции Постановлений губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 13.04.2013 №49, от 06.06.2013 №75, от 21.08.2013 №105, от 20.09.2016 №115); приказа Департамента социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 20.06.2014 №434-р «О порядке рассмотрения обращений граждан, поступающих в учреждение, подведомственное Департаменту социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» (с внесенными изменениями Приказом Департамента социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 30.10.2015 №758).

**Порядок обжалования действий (бездействия) и решений,
принятых в ходе предоставления социальных услуг**

Получатели услуг/законные представители имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления социальной услуги, действий или бездействия Специалистов, предоставляющих социальные услуги.

Получатели услуг/законные представители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

При обращении в письменной форме срок рассмотрения обращения не должен превышать десять дней с момента его получения.

В случае если по обращению требуется провести расследования, проверки или обследования, **срок рассмотрения жалобы может быть продлен, но не более чем до одного месяца** с момента получения обращения по решению руководителя Отделения. О продлении срока рассмотрения жалобы Получатель услуг/законный представитель уведомляется письменно с указанием причин продления, **но не более чем до одного месяца.**

Жалоба в письменной форме должно содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество Получателя услуг/законного представителя, которым подается жалоба, его место жительства или пребывания, контактный телефон, льготную категорию или социальный статус;
- наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества Специалиста (при наличии информации), решение, действие или бездействие которого обжалуется;
- существо обжалуемого решения, действия (бездействия).

Дополнительно в жалобе указываются причины несогласия с обжалуемым решением, действием или бездействием, обстоятельства, на основании которых Получатель услуг/законный представитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования.

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учёта доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

Жалоба подписывается подавшим её Получателем услуг/законным представителем.

По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, ответственный или уполномоченный работник принимает решение об удовлетворении требований Получателя услуг/законного представителя и признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется Получателю услуг/законному представителю.

Жалоба не рассматривается в случае:

- отсутствия сведений об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято), о лице, обратившемся с жалобой (фамилия, имя, отчество физического лица);
- отсутствия подписи Получателя услуг/законного представителя;
- если предмет жалобы является решением, принятое в судебном или досудебном порядке.

Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении жалобы направляется Получателю услуг/законному представителю не позднее десяти рабочих дней с момента её получения.