

## **ПОРЯДОК рассмотрения жалоб и обращений**

Настоящий порядок определяет процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления социальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) должностных лиц учреждения при предоставлении социальных услуг (далее в тексте – жалобы).

Действия настоящего Порядка распространяются на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Жалоба подается в приемную, секретарю руководителя учреждения в письменной форме, в том числе при личном приеме или в электронном виде.

Жалоба должна содержать:

а) Фамилию, имя, отчество должностного лица, предоставляющего услугу, решения и действия (бездействия) которого обжалуются;

б) Фамилию, имя, отчество (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;

в) Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностного лица;

г) Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействии) должностного лица. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

д) В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

- оформленная в соответствии с законодательством РФ доверенность (для физических лиц);

- оформленная в соответствии с законодательством РФ доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителем или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

- 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.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется секретарем руководителя учреждения. Время приема жалоб: 13.00-17.00. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме (в соответствии с графиком приема, по предварительной записи) заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством РФ.

В электронном виде жалоба может быть подана на электронную почту учреждения. При подаче жалобы электронном виде документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством РФ, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

Срок рассмотрения жалобы – 30 дней со дня регистрации.