**Право граждан на обращение**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в государственные органы и их должностным лицам, в государственные и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам.

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

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в тот государственный орган или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Граждане имеют право на обжалование действий или бездействий должностных лиц в судебном порядке.

Письменное обращение должно быть рассмотрено в течение 30 календарных дней.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Утвержден

приказом директора КУВО «УСЗН

Центрального района г. Воронежа»

№ 11/ОД от 11.01.2016г.

**Порядок**

**подачи и рассмотрения жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг в КУВО «УСЗН Центрального района г. Воронежа»**

Настоящий порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года №59-ФЗ « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

4) отказ заявителю в приеме документов, предоставление которых  
предусмотрено нормативами правовыми актами Российской Федерации,  
нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, для  
предоставления государственной услуги;

1. 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;
2. за требование с заявителя при предоставление 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. Жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме на электронный адрес учреждения, посредством использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», 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.
2. 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 в журнале  
регистрации.

1.7. Жалобы рассматриваются непосредственно директором учреждения,  
либо лицом уполномоченным директором на рассмотрение жалоб в течение  
15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа  
специалиста учреждения, предоставляющего государственную услугу, в  
приеме документов у заявителя, либо в исполнении 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.

1. 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;
2. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, специалиста учреждения, предоставляющего государственную услугу.

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и  
действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную  
услугу, специалиста учреждения, предоставляющего государственную  
услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии),  
подтверждающие доводы заявителя, 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 выданной 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 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 настоящей инструкции 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.

**Порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.**

Подать жалобу, направить предложение, отзыв по вопросам качества оказания социальных услуг можно следующим способами:

1. В форме электронного документа
2. Через форму для обращений

Обращение предусматривает возможность направления жалобы предложения, отзывов по вопросам качества оказания социальных услуг как физических, так и юридических лиц и в случае, если их обращения соответствуют требованиям **Федерального закона от 2 мая 2006 года № 53-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,** такие обращения будут приняты к рассмотрению и на них будет дан ответ в установленные Федеральным законом сроки.

3) В письменной форме в соответствии с требованиями заявления можно  
подать через приемную директора учреждения по адресу 394036, г. Воронеж,  
ул. Никитинская, д. 8а, (режим работы учреждения: понедельника - четверг с  
9-00 до 18-00, пятница с 9-00 до 16-45, перерыв с 13-00 до 13-45. тел/факс  
(8473)235-53-15) или оправить по электронной почте по адресу:  
usznvcentr@inbox.ru

**Требование к обращению.**

Гражданин в направляемом в письменной форме или электронного документа в обязательном порядке указывает:

1. свои фамилию, имя, отчество
2. почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому доложен быть направлен ответ.
3. излагает суть предложения, заявления или жалобы.
4. ставит личную подпись и дату.

Обращение, поступившее в форме электронного документа в учреждение подлежит рассмотрению в порядке, установленном **Федеральным законом от 02.05.2006. № 59-ФЗ « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»**