Приложение №1

 к Приказу от 31.12.2015 № 116/П

**Правила**

**подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие)**

**муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога» и его должностных лиц**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных (и, или муниципальных) услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) **муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога» (далее – Учреждение) и его должностных лиц** при предоставлении государственных (и, или муниципальных) услуг (далее - жалобы).

Действие настоящих Правил распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

2. Порядок подачи жалоб

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

Получатель социальных услуг (и, или его законный представитель), может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

- по номеру телефона: 8(8634) 611-102;

- на почтовый адрес: 347 905, Ростовская область, город Таганрог, переулок Большой Садовый, дом 11;

- на адрес электронной почты: tagan-cso@mail.ru
 2.2. Жалоба должна содержать:

- наименование Учреждения, должностного лица, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- 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;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения либо его должностного лица;

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

2.3. 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 Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя 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.

2.4. Прием жалоб в письменной форме осуществляется Учреждением по адресу: Ростовская область, город Таганрог, переулок Большой Садовый, дом 11;

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных (и, или муниципальных) услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

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

- федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - ЕПГУ);

- портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные или муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее – система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- государственной информационной системы Ростовской области "Портал государственных и муниципальных услуг Ростовской области" (далее - РПГУ)

- на адрес электронной почты Учреждения.

2.6. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 2.3](#P53) настоящих Правил, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

2.7. В случае если обжалуются решения руководителя Учреждения, жалоба подается в Управление социальной защиты населения города Таганрога.

2.8. В случае если жалоба подана заявителем в Учреждение, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями, в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации учреждение направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

2.9. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной (и, или муниципальной) услуги;

- нарушения срока предоставления государственной (и, или муниципальной) услуги;

- требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной (и, или муниципальной) услуги;

- отказа в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной (и, или муниципальной) услуги;

- отказа в предоставлении государственной (и, или муниципальной) услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области, муниципальными правовыми актами;

- требования внесения заявителем при предоставлении государственной (и, или муниципальной) услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

- отказа Учреждения, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной (и, или муниципальной) услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

3. Порядок рассмотрения жалоб

3.1. В Учреждении, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

- прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящих Правил;

- направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган.

3.2. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

3.3. Учреждение, обеспечивает:

- оснащение мест приема жалоб;

- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения либо их должностных лиц посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных (и, или муниципальных услуг), на их официальных сайтах, на ЕПГУ и РПГУ;

- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения либо его должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

3.4. Жалоба, поступившая в Учреждение, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа Учреждения либо его должностных лиц в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

3.5. По результатам рассмотрения жалобы Учреждение принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы Учреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений.

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

3.7. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование Учреждения, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

- основания для принятия решения по жалобе;

- принятое по жалобе решение;

- в случае если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной (и, или муниципальной) услуги;

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

3.8. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем Учреждения.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа.

3.9. Учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

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

- наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

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