**Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Государственного бюджетного учреждения Республики Крым «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Симферопольского района» и его должностных лиц**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления социальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) Государственного бюджетного учреждения Республики Крым «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Симферопольского района» (далее – Учреждение) и его должностных лиц.

1.2. Рассмотрение жалоб в Учреждение, осуществляется в соответствии с Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 N 59-ФЗ.

**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: +7 (3652) 25-04-92, 7 (3652) 25-61-73;

— на почтовый адрес: : 295011,Республика Крым, г.Симферополь, ул.Гоголя/Желябова 29\19

— на адрес электронной почты: cso.simf@mtrud.rk.gov.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: 295011,Республика Крым, г.Симферополь, ул.Гоголя/Желябова 29\19;

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 случае если обжалуются решения директора Учреждения,  жалоба подается в Министерство труда и социальной защиты Республики Крым.

2.6. 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.

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

— нарушения срока рассмотрения заявления о предоставлении социальных услуг;

— нарушения срока предоставления социальных услуг;

— требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Крым, для предоставления социальных услуги;

— отказа в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Крым, для предоставления социальных услуг;

— отказа в предоставлении социальных услуг, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Крым;

— требования внесения заявителем при предоставлении социальных услуг платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации.

**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, предусмотренных Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностного лица, 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;

— 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 соответствии с Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 N 59-ФЗ.

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.