|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕНО:  Приказом директора МУ «КЦСОН» Катав-Ивановского муниципального района  « 25 » декабря 2017 г. № 261 |

**Порядок**

**подачи жалоб по вопросам качества**

**предоставления социальных услуг**

1.Настоящий Порядок подачи жалоб по вопросам качества предоставления социальных услуг (далее по тексту Порядок) разработан в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской федерации», Инструкцией «Об утверждении инструкции по работе с обращениями граждан в МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Катав-Ивановского муниципального района Челябинской области, утвержденной приказом директора МУ«КЦСОН» Катав-Ивановского муниципального района от 29.12.2012г. № 304- П.

1.1. Заявители обращаются в Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Катав-Ивановского муниципального района Челябинской области (далее по тексту МУ «КЦСОН» Катав-Ивановский муниципальный район) с жалобами на предоставление муниципальных услуг в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, для предоставления муниципальной услуги;

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

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, по основаниям, не предусмотренным федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъектов Российской Федерации;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной законодательством Российской Федерации;

7) отказ специалиста учреждения, предоставляющего муниципальную 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 муниципальных услуг, рассматриваются в особом порядке.

1.3. Жалобы может быть поданы в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме на электронный адрес МУ «КЦСОН» Катав-Ивановского муниципального района (kcson\_katav@mail.ru), посредством использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта МУ «КЦСОН» Катав-Ивановского муниципального района, а также может быть принята при личном приеме заявителя директором МУ «КЦСОН» Катав-Ивановского муниципального района.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя, оформленный в установленном законодательством порядке.

1.4. При установлении того, что жалоба отвечает случаям, предусмотренным подпунктом 1. настоящего Порядка, она подлежит регистрации в день ее поступления.

1.5. В случае, если жалоба касается вопросов предоставления муниципальной услуги, не входящей в компетенцию МУ «КЦСОН» Катав-Ивановского муниципального района, то в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации жалоба направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган – Управление социальной защиты населения Катав-Ивановского муниципального района Челябинской области с одновременным информированием заявителя в письменной форме о перенаправлении жалобы.

1.6. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в журнале регистрации.

1.7. Жалобы рассматриваются непосредственно директором МУ «КЦСОН» Катав-Ивановского муниципального района либо лицом, уполномоченным директором МУ«КЦСОН» Катав-Ивановского муниципального района на рассмотрение жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа специалиста МУ «КЦСОН» Катав-Ивановского муниципального района, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении 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 муниципальную услугу;

2) 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) или почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, специалиста учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, специалиста учреждения, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

1.9. Директор МУ «КЦСОН» Катав-Ивановского муниципального района вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

1.10. По результатам рассмотрения жалобы МУ «КЦСОН» Катав-Ивановского муниципального района принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления 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 МУ «КЦСОН» Катав-Ивановского муниципального района.

1.11. При удовлетворении жалобы в МУ «КЦСОН» Катав-Ивановского муниципального района принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной 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 решения 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 настоящего Положения 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 МУ «КЦСОН» Катав-Ивановского муниципального района, 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.