Утверждено приказом директора

 СОГБУ «Шумячский КЦСОН»

 от 12.01.2015 года № 25 осн/д.

**ПОРЯДОК**

**ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ, ПРЕДЛОЖЕНИЙ)**

**по вопросам, касающимся деятельности**

**СОГБУ «ШУМЯЧСКИЙ КЦСОН».**

**Граждане**-получатели социальных услуг СОГБУ «Шумячский КЦСОН» имеют право подать обращение по вопросам, касающимся деятельности учреждения, в том числе жалобу, если  они не удовлетворены качеством предоставленных социальных услуг.  **Жалоба**  - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

**1. Общие положения.**

1.1. Обжаловать нарушение требований к качеству предоставления социальной услуги может любое лицо, являющееся получателем социальных услуг или являющееся его законным представителем.

1.2. Получатель социальных услуг (или его законный представитель) имеет право обратиться с жалобой при личном обращении, через представителей, почтовым отправлением, в электронном виде и через официальный сайт Учреждения.

 **1.3.Письменное обращение должно содержать следующую информацию:**

- фамилия, имя, отчество гражданина, которым подается жалоба, его место жительства или пребывания: - фамилию, имя, отчество гражданина, от имени которого подается жалоба, его место жительства или пребывания (в случае законного представителя); - наименование учреждения, должности, имени и отчества сотрудника (при наличии информации), действие (бездействие или решение) которого нарушает требования к качеству предоставления социальной услуги и обжалуется; - существо обжалуемого действия (бездействия или решения).

1. 4.Жалоба подписывается подавшим ее получателем социальных услуг (его законным представителем).

1.5. Жалоба, поступившая в СОГБУ «Шумячский КЦСОН», подлежит регистрации в журнале регистрации входящей корреспонденции и журнале учета жалоб и предложений не позднее следующего рабочего дня со дня его поступления.

1.6.Обращения (жалобы) рассматриваются и о решении, принятом по предложению или жалобе сообщаются гражданину в срок не более 10 дней со дня регистрации.

1.7.В результате рассмотрения обращений граждан должностное лицо принимает одно из следующих решений: - о полном или частичном удовлетворении обращения; - об отказе в удовлетворении обращения; - о разъяснении по вопросам, поставленным в обращении.

1.8.Изложения решения по жалобе должно быть мотивированным со ссылкой на конкретные статьи федеральных законов и постановлений, распоряжений о социальном обслуживании на дому в Смоленской области, содержать информацию о конкретных мерах по восстановлению нарушенных действиями (бездействием) и решениями органов или должностных лиц прав или законных интересов граждан.

1.9. Должностное лицо, принявшее решение по обращениям граждан, исполняет их или дает соответствующее распоряжение в порядке подчиненности.

1.10. Жалоба не считается разрешенной до момента исполнения принятого по ней решения. Если решение не может быть исполнено в установленные сроки, исполнитель дает письменный ответ должностному лицу, принявшему решение по жалобе, с указанием причины задержки и срока окончательного исполнения решения. Ответ исполнителя ставится на контроль до полного осуществления намеченных мер.

1.11.Если жалоба удовлетворена полностью или частично, должностное лицо, принявшее решение по жалобе, обязано принять в соответствии со своей компетенцией необходимые меры по восстановлению нарушенных прав граждан.

1.12. Решение по обращениям граждан не могут считаться исполненными на основании документа, в котором сообщается о предполагаемых мерах по их реализации.

1.13. Без согласия граждан, обратившихся к должностным лицам, запрещается разглашать сведения и распространять информацию о жизни граждан, ставших известными должностным лицам в связи с рассмотрением обращений граждан.

1.14. Нарушение порядка и срока письменного ответа на обращения граждан влечет дисциплинарную и административную ответственность должностных лиц.