



## **Порядок обжалования решения, действия или бездействия учреждения, их должностных лиц и работников**

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 социальных услуг в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации заявления о предоставлении социальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления социальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, для предоставления социальной услуги;
- 4) отказ заявителю в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Крым, для предоставления социальных услуг;
- 5) отказ в предоставлении социальной услуги, по основаниям, не предусмотренным федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Крым;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении социальных услуг платы, не предусмотренной законодательством Российской Федерации и законодательством Республики Крым;

1.2. Жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме на электронный адрес учреждения (**tercentr\_djan1@mail.ru**), может быть принята на личном приеме заявителя директором учреждения или его заместителем ( **адрес учреждения: 296100, г. Джанкой, ул. Интернациональная, 62, ул.Калинина,7**), а также направлена по почте на вышеуказанный адрес или обратиться по телефонной линии тел./факс **4-11-71, 3-34-12**;

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

1.3. При установлении того, что жалоба отвечает случаям, предусмотренным подпунктом 1.1 настоящего Порядка, она подлежит регистрации в день ее поступления.

1.4. В случае, если жалоба касается вопросов предоставления социальной 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.

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

1.8. 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 социальную услугу, в приеме документов у заявителя - **в течение 3 рабочих дней** со дня ее регистрации.

1.7. Жалоба должна содержать:

1) наименование учреждения, а также специалиста учреждения, предоставляющего социальную 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) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых действиях (бездействии) должностных лиц, специалистов или работников учреждения, предоставляющего социальные услуги;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с действием (бездействием) учреждения, его должностных лиц или работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

1.8. Руководитель учреждения вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

1.9. По результатам рассмотрения жалобы учреждение принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Крым, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме письменного ответа учреждения заявителю.

1.10. При удовлетворении жалобы в учреждении принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений.

1.11. Основаниями отказа в удовлетворении жалобы являются:

1) наличие вступившего в законную силу решения 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 Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

1.12. 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.

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

1.14. Жалобы и претензии анонимного характера рассмотрению не подлежат.

1.15. На основании поступления жалобы в учреждении проводится служебное расследование с целью установления (исключения) факта возможного нарушения.

**ГРАФИК ПРИЕМА ГРАЖДАН**  
по личным вопросам руководством  
ГБУ РК «КЦСО города Джанкоя и Джанкойского района»

Директор	Понедельник с 10-00 до 12-00	(36564) 4-11-71
Заместитель директора	Вторник с 13-00 до 17-00	(36564)
	Среда с 08-00 до 12-00	3-32-14
Юриисконсульт	Среда с 13-00 до 17-00	(36564) 4-11-71
Заведующие отделениями	Четверг с 13-00 до 17-00	( 36564)
		3-32-14 3-04-36