

**КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ  
«УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ  
КАМЕНСКОГО РАЙОНА»**

**ПРИКАЗ**

04 апреля 2013г.

17/1 ОД

п.г.т. Каменка

**Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия  
(бездействия) работников учреждения**

В соответствии с пунктом 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ « Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», пунктом 3 Постановления правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, а также Государственной корпорации по атомной энергии «Росатом» и ее должностных лиц» приказываю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) работников казенного учреждения Воронежской области «Управление социальной защиты населения Каменского района».
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.



Директор

Г.Н. Колесникова

Утверждаю



Директор  
казенного учреждения Воронежской  
области «Управление социальной  
защиты населения Каменского района»

Г.Н.Колесникова

«04» апреля 2013 г.

### **Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) работников учреждения**

1. Настоящий Порядок определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления социальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) сотрудников учреждения при предоставлении государственных услуг (далее - жалобы).
2. Жалоба подается директору учреждения в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.
3. Жалоба должна содержать:
  - а) 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;
  - б) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) сотрудника учреждения предоставляющего социальную услугу;
  - в) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) сотрудников учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.
4. 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:
  - а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);
  - б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);
  - в) копия решения органов опеки и попечительства о назначении опекуном заявителя.



5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется в месте нахождения учреждения по юридическому адресу: Воронежская область, п.г.т. Каменка ул. Мира, д.29.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте по адресу: 396510, Воронежская область, п.г.т. Каменка ул. Мира, д.29

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

а) обратной связи официального сайта учреждения: uszn-kamen

б) на электронную почту учреждения: kamenkauszn@yandex.ru

7. При подаче жалобы в электронном виде на электронную почту, документы, указанные в пункте 4 настоящего Порядка, могут быть представлены в форме сканированных оригиналов документов.

8. Жалоба подается непосредственно директору учреждения, который поручает исполнителю рассмотреть по существу вопросы, поставленные в жалобе и подготовить проект ответа в соответствии с настоящим Порядком.

9. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в журнале обращений граждан.

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

а) нарушение срока предоставления социальной услуги;

б) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления социальной услуги;

в) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления социальной услуги;

г) отказ в предоставлении социальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

д) требование внесения заявителем при предоставлении социальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

е) отказ должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления социальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

11. Жалоба, поступившая в учреждение, подлежит регистрации в день поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В случае обжалования отказа в предоставлении социальной услуги, его должностного лица 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 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

12. При удовлетворении жалобы должностные лица учреждения принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата социальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

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

14. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- а) должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- г) основания для принятия решения по жалобе;
- д) принятое по жалобе решение;
- е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата социальной услуги;
- ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

15. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается директором учреждения.

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

16. Учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

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

- а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый (электронный) адрес заявителя, указанные в жалобе.