**Порядок обжалования нарушений требований к качеству предоставляемых СОГБУ «Хиславичский КЦСОН» социальных услуг**

Конституцией Российской Федерации за каждым гражданином Российской Федерации закреплено право на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления.

Правоотношения, связанные с реализацией данного права регулируются Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 №59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской федерации».

Обращения граждан могут поступать при проведении личных приемов, в устной, письменной или электронной форме в виде предложений, заявлений, жалоб.

**Предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

**Заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

**Жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1. Обжаловать нарушение требований к качеству предоставления социальных услуг может любое лицо, являющееся получателем социальных услуг или являющееся его законным представителем. Правозащитные организации могут представлять интересы лица, подающего жалобу.

2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований к качеству предоставления социальной услуги (далее - получатель социальных услуг), при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение следующими способами:

• указание на нарушение требований к качеству предоставления социальной услуги сотруднику учреждения;
• жалоба на нарушение требований к качеству предоставления социальной услуги директору учреждения.

3. Получатель социальных услуг (или его законный представитель) имеет право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение на сайт организации.

4. Письменное обращение должно содержать в себе, в том числе, следующую информацию:

• фамилия, имя, отчество гражданина, которым подается жалоба, его место жительства или пребывания;
• фамилия, 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).

5. Дополнительно к жалобе можно указать причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием или решением), обстоятельства, на основании которых получатель социальных услуг считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования (о признании незаконным действия (бездействия) об отмене решения), а также иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить.

6. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

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

8. Меры ответственности за нарушение требований по качеству предоставления социальных услуг к сотрудникам учреждения устанавливаются директором учреждения в соответствии с внутренними документами.

9. Жалоба, поступившая в СОГБУ «Хиславичский КЦСОН», подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

10. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены вышестоящими органами.

11. В случае обжалования отказа СОГБУ «Хиславичский КЦСОН», предоставляющего социальную услугу, 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. По результатам рассмотрения жалобы директор СОГБУ «Хиславичский КЦСОН» принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

13. При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче получателю социальных услуг результата государственной социальной услуги не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

**Порядок информирования получателя социальных услуг о результатах рассмотрения жалобы**

**Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется получателю социальных услуг не позднее дня следующего за днем принятия решения, в письменной форме.**

**1. В ответе по результатам жалобы указывается:**

• Наименование органа, предоставляющего государственную социальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
• Номер, дата, место принятие решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
• Фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование получателя социальных услуг;

• Основание 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 социальной услуги;
• Сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

2. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается директором СОГБУ «Хиславичский КЦСОН».

**3. По желанию получателя социальных услуг ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью директора МКУ «КЦСОН», вид которой установлен законодательством Российской федерации.**

4. Уполномоченный на рассмотрения жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

• Наличие в ступившего 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 решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиям настоящего Порядка в отношении того же получателя социальных услуг и по тому же предмету жалобы.

5. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

• Отсутствие в письменной жалобе фамилии получателя социальных услуг;
• Наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а так же членов его семьи;
• Отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес получателя социальных услуг, указанные в жалобе.

**Порядок обжалования решения по жалобе**

1. Заявитель вправе обжаловать решение по жалобе в вышестоящем органе государственной власти.

**Право получателя социальных услуг на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы**

Получатель социальных услуг имеет право на получение исчерпывающей информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, в том числе в электронной форме.

Директор СОГБУ «Хиславичский КЦСОН» по письменному запросу получателя социальных услуг должен предоставить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

Подать жалобу, направить предложение, сообщить о некорректном поведении, нарушении служебной этики, отзыв по вопросам качества оказания социальных услуг можно следующими способами:

* В форме электронного документа через раздел «Обратная связь» на официальном сайте учреждения: СОГБУ «Хиславичский КЦСОН»
* Написать сообщение и отправить его на электронный адрес учреждения: CSO.hisl@yandex.ru

Обращение предусматривает возможность направления жалобы, предложения, отзывов по вопросам качества оказания социальных услуг как физических, так и юридических лиц и в случае, если их обращения соответствуют требованиям Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее — Федеральный закон), такие обращения приняты к рассмотрению и на них будет дан ответ в установленные Федеральным законом сроки»

* В письменной форме в соответствии с требованиями через приемную директора учреждения.

Для этого необходимо привезти письмо по адресу: 216620, пгт. Хиславичи, ул. Пролетарская площадь, 5 (прием документов ежедневно с 9.00 до 18.00, перерыв с 13.00-14.00 кроме субботы и воскресенья) или отправить по почте.

Вы можете обратиться по номерам телефонов Центра социального обслуживания:

* Директор СОГБУ «Хиславичский КЦСОН» Лобачков Владимир Алексеевич тел. 8(48140) 2-19-38;
* Заведующие отделениями социальной помощи на дому (№1,№2) Чепикова Елена Александровна, Моисеенкова Лидия Викторовна тел. 8(48140) 2-10-01;
* Заведующая отделением срочной социальной помощи Фигурова Ирина Юрьевна тел. 8(48140) 2-10-01.

[Контролирующие организации, в которые можно обратиться в случае нарушения прав получателей социальных услуг](https://kirovpni.ru/poleznaya_informaciya/kontroliruyushchie_organizacii_v_kotorye_mozhno)

**Учредитель:** СОГБУ «Хиславичский КЦСОН» является Администрация Смоленской области.

СОГБУ "Хиславичский КЦСОН" находится в ведомственном подчинении Департамента Смоленской области по социальному развитию.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Администрация Смоленской области:** | Канцелярия Аппарата Администрации Смоленской области | 214008, Смоленская обл., г. Смоленск, пл. им. Ленина, д.1тел.: 8 (481-2) 38-65-71 (канц.), 38-66-11т./ф.: 8 (481-2) 38-68-51email: region@admin.smolensk.ru |
| **Департамент Смоленской области по социальному развитию:** | Приемная **Департамента Смоленской области по социальному развитию,****Отдел социальной помощи и поддержки населения** | 214025, Смоленская обл., г. Смоленск, ул. Багратиона,д. 23 Телефон/факс:  8(4812)66-45-31; 66-46-27Приемная по обращениям граждан в Департаменте (кабинет №3): тел.: 8(4812)29-28-93 email: socz@admin-smolensk.ruОтдел социальной помощи и поддержки населения: тел. 8(4812)29-28-05; 8(4812)29-28-36 |
| **Уполномоченный по правам человека в Смоленской области:** | Уполномоченного по правам человека в Смоленской области -Капустин Александр Михайлович | 214000, г. Смоленск, ул. Дохтурова, д. 3, 6 этаж(4812) 65-28-85 тел/факс: 8(4812)65-28-85 |
| **Управление Роспотребнадзора по Смоленской области:** | Приемная  | 214018, г. Смоленск, ул. Тенишевой, 26,(4812) тел.: 38-25-10;факс: (4812) 55-25 -49 Email: rpn@67.rospotrebnadzor.ru |
| **Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Смоленской области в Рославльском, Ершичском, Монастырщинском, Хиславичском, Шумячском районах:** | Начальник территориального отдела, Главный Государственный санитарный врач по Рославльскому, Ершичскому, Монастырщинскому, Хиславичскому, Шумячскому районам – **Белобратова** Светлана ГермановнаЗаместитель начальника территориального отдела – Осипцова Ольга Николаевна | 216500 г. Рославль, ул. Каляева, 70Email: Roslavl@67.rospotrebnadzor.ru , Тел. - (48134) 4-17-38 |
| **Прокуратура Смоленской области:** | Дежурный прокурорКруглосуточная гораячая линияПриемная прокурора Смоленской области | 214000, г. Смоленск, ул. Дохтурова, д.2.**телефон:** +7 (4812) 30-53-84дежурный прокурор (стационарный);**телефон:** +7 (910) 785-95-00дежурный прокурор (мобильный).**телефон:** +7 (4812) 38-43-82круглосуточная "горячая линия";**телефон:** +7 (4812) 38-10-43приемная прокурора Смоленской области; |