

Утверждаю:
Директор КУВО
«УСЗН Богучарского района»
А.В. Лисянская



10 октября 2025 года

Порядок подачи и рассмотрения жалоб на вопросам качества оказания социальных услуг

Настоящий порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» (в ред. от 28.12.2024г.).

1. Настоящий Порядок определяет 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 :396790, Воронежская область, Богучарский район, г.Богучар, ул. Радченко, 16.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте по адресу: 396790, Воронежская область, Богучарский район, г.Богучар, ул. Радченко, 16..

6. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:
- а) обратной связи официального сайта учреждения: <http://uszn-boguch.e-gov36.ru>
 - б) на электронную почту учреждения: uszn-boguch@govvrn.ru
 - в) обратиться по телефонной линии:
телефон: 8 (47366) 2-15-98 – приемная
 - г) на личном приеме:
в рабочее время учреждения:
ежедневно: понедельник -четверг : с 8-00 – 17-00; пятница: : с 8-00 до 15-45;
перерыв: с 12-00 до 12-45.
Выходной: суббота, воскресенье.

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

7. Жалоба подается непосредственно директору учреждения и рассматривается им в соответствии с настоящим Порядком.

8. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня получения жалобы.
9. 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.

10. Жалоба, поступившая в учреждение, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 30 дней со дня ее

регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены нормативными правовыми актами Российской Федерации (при необходимости дополнительной проверки – до 60 дней). 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.

11. 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.

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

13. 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.

14. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается директором учреждения и направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме, а также по желанию заявителя в форме электронного документа.

15. 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.

16. 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.

17. Подать жалобу в Министерство социальной защиты Воронежской области:

394006, г. Воронеж, ул. Ворошилова, 14

<https://www.govvrn.ru> эл. почта: social@govvrn.ru

Телефон: 8 (473) 277-18-17

Режим работы:

понедельник – четверг: с 9-00 до 18-00; пятница: с 9-00 до 17-00;

перерыв: с 13-00 до 14-00

Выходной: суббота, воскресенье.

1. Настоящий Порядок определяет 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 – жалоба).

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);