**Порядок подачи обращения (жалобы)**

**по вопросам качества оказания социальных услуг**

**Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления социальных услуг**

Получатели услуг/законные представители имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления социальной услуги, действий или бездействия специалистов, предоставляющих социальные услуги.

Получатели услуг/законные представители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

**При обращении в письменной форме срок рассмотрения обращения не должен превышать десять дней с момента его получения.**

В случае если по обращению требуется провести расследования, проверки или обследования, **срок рассмотрения жалобы может быть продлен**, **но не более чем до одного месяца** с момента получения обращения по решению руководителя Отделения. О продлении срока рассмотрения жалобы Получатель услуг/законный представитель уведомляется письменно с указанием причин продления,**но не более чем до одного месяца**.

**Жалоба в письменной форме должно содержать следующую информацию:**

* фамилию, имя, отчество Получателя услуг/законного представителя, которым подается жалоба, его место жительства или пребывания, контактный телефон, льготную категорию или социальный статус;
* наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества специалиста (при наличии информации), решение, действие или бездействие которого обжалуется;
* существо обжалуемого решения, действия (бездействия).

**Дополнительно в жалобе указываются причины несогласия с обжалуемым решением, действием или бездействием,**обстоятельства, на основании которых Получатель услуг/законный представитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования.

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

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учёта доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

Жалоба подписывается подавшим её Получателем услуг/законным представителем.

По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, ответственный или уполномоченный работник принимает решение об удовлетворении требований Получателя услуг/законного представителя и признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется Получателю услуг/законному представителю.

**Жалоба не рассматривается в случае:**

* отсутствия сведений об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято), о лице, обратившемся с жалобой (фамилия, имя, отчество физического лица);
* отсутствия подписи Получателя услуг/законного представителя;
* если предметом жалобы является решение, принятое в судебном или досудебном порядке.

Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении жалобы направляется Получателю услуг/законному представителю не позднее десяти рабочих дней с момента её получения.