

**Бюджетное учреждение Омской области**

**"КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ НАЗЫАЕВСКОГО  
РАЙОНА"**

---

**ПРИКАЗ**

10 июня 2014 года

№ 2540/9

г. Называевск, Омская область

Об утверждении Порядка подачи жалобы  
по вопросам качества оказания социальных услуг  
в бюджетном учреждении Омской области "Комплексный центр социального  
обслуживания населения Называевского района" (далее - Учреждение)

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года N 59-ФЗ  
«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в Учреждении согласно приложению.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. руководителя

Н.А. Шпехт



Приложение  
к приказу бюджетного учреждения  
Омской области "Комплексный  
центр социального обслуживания  
населения Называевского района"  
от 10.07.2017 года № 2540/8

## ПОРЯДОК

подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг  
в бюджетном учреждении Омской области "Комплексный центр социального  
обслуживания населения Называевского района"

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 государственных услуг в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации заявления о предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, для предоставления государственной услуги;
- 4) отказ заявителю в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, для предоставления государственной услуги;
- 5) отказ в предоставлении государственной услуги, по основаниям, не предусмотренным федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъектов Российской Федерации;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной законодательством Российской Федерации;
- 7) отказ специалиста учреждения, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

1.2. Жалобы, касающиеся предоставления государственных услуг, рассматриваются в особом порядке.

1.3. Жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме на электронный адрес учреждения, посредством использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,

официального сайта учреждения, а также может быть принята при личном приеме заявителя руководителем учреждения.

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

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

1.5. В случае, если жалоба касается вопросов предоставления государственной 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.

1.6. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Книге отзывов и предложений.

1.7. Жалобы рассматриваются непосредственно руководителем учреждения либо лицом, уполномоченным руководителем на рассмотрение жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа специалиста учреждения, предоставляющего государственную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

1.8. Жалоба должна содержать:

- 1) наименование учреждения, а также специалиста учреждения, предоставляющего государственную 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 решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего государственную услугу, специалиста учреждения, предоставляющего государственную услугу;
- 4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего государственную услугу, специалиста учреждения, предоставляющего государственную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

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

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

- 1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате

предоставления государственной или муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме правового акта учреждения.

1.11. При удовлетворении жалобы в учреждении принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

1.12. Основаниями отказа в удовлетворении жалобы являются:

- 1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного 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.

1.13. Случай, 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.

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

Прием граждан:

Ф.И.О.	Должность	Дни приёма	Часы приёма
Москаленко Ольга Николаевна	Руководитель	среда	15-00 – 17-00
Шпехт Неля Анатольевна	Заместитель руководителя	вторник	14-00 – 16-00
Тарасова Наталья Викторовна	Заместитель руководителя	четверг	14-00 – 16-00

по адресу: 646100, Омская область, г. Называевск, ул. Пролетарская, д. 66, каб. № 14 (руководитель)  
тел. 8 (38161) 2 -23-54

Электронный адрес учреждения: [csonzv@mail.ru](mailto:csonzv@mail.ru),  
[nazyvaev\\_kcson@jmskmintrud.ru](mailto:nazyvaev_kcson@jmskmintrud.ru), а так же по обратной связи на нашем сайте  
по адресу: <http://nzvkczon.ru/>