**Порядок подачи жалобы**

**по вопросам качества оказания социальных услуг**

**в МБУ «Комплексный центр социального обслуживания**

**населения»**

1. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги.

2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются действия (бездействие) и решения, принятые должностными лицами МБУ «КЦСОН».

3. Заявитель может обратиться с жалобой в случаях:

а) нарушения срока регистрации заявления о предоставлении государственной услуги;

б) нарушения срока предоставления государственной услуги;

в) требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами Старооскольского городского округа для предоставления государственной услуги;

г) отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами Старооскольского городского округа для предоставления государственной услуги;

д) отказа в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами Старооскольского городского округа;

е) затребования с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами Старооскольского городского округа;

ж) отказа должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушения установленного срока таких исправлений.

4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в МБУ «КЦСОН». Жалобы на решения, принятые директором МБУ «КЦСОН», подаются в администрацию Старооскольского городского округа или управление социальной защиты населения администрации Старооскольского городского округа.

5. Жалоба может быть направлена по почте, через официальный сайт МБУ «КЦСОН», Портал государственных и муниципальных услуг либо Портал государственных и муниципальных услуг Белгородской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

6. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, наименование юридического лица, 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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо муниципального служащего;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

7. Жалоба, поступившая в МБУ «КЦСОН», в администрацию Старооскольского городского округа, управление социальной защиты населения администрации Старооскольского городского округа, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа должностного лица МБУ «КЦСОН» в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

8. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

9. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

а) удовлетворяется жалоба, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок, выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами Старооскольского городского округа, а также в иных формах;

б) отказывается в удовлетворении жалобы.

10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по его желанию в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в соответствующие органы.

12. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия (бездействие) должностных лиц органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, в судебном порядке.

**Прием граждан:**

понедельник-четверг: с 8.00 до 17.00,

пятница: с 8.00 до 15.45,

выходной: суббота, воскресенье,

перерыв: с 13.00 до 13.45

по адресу: Белгородская область, г. Старый Оскол, м-н Интернациональный, д. 15,

каб.№2 (директор)

каб.№3 (заместитель директора)

тел. +7 (4725) 24-10-86

тел. +7 (4275) 44-21-63

e-mail: [kcson-oskol@mail.ru](mailto:kcson-oskol@mail.ru)

сайт: http://kcson-oskol.ru/