**Порядок подачи жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг**

Получатели социальных услуг имеют право подать жалобу, направить предложение, отзыв по вопросам качества оказания социальных услуг.

Получатель социальных услуг может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, прав несовершеннолетних при предоставлении им услуг, противоправных действиях или бездействиях должностных лиц, некорректном поведении или нарушении служебной этики, обратившись с жалобой следующим образом:

- **через приемную директора учреждения.** Для этого необходимо передать письмо **лично или отправить по почте** по адресу: Курская область, г. Льгов, ул. Кирова, 60. Директор учреждения — Оксана Анатольевна Тестоедова

- **по телефону 8 (471 40) 2-23-06,**

- **по электронной почте:** [**lgov-priut@yandex.ru**](mailto:lgov-priut@yandex.ru)

**- через страницу учреждения в социальной сети «ВКонтакте»:** https://vk.com/public175033115

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 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», такие обращения приняты к рассмотрению и на них будет дан ответ в Установленные Федеральным Законом сроки.

Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

* **фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается сообщение;**
* **его место жительства или пребывания или адрес электронной почты, по которому будет направлен ответ;**
* **суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);**

**Жалоба подписывается подавшим ее получателем социальной услуги.**

При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения. Каждое обращение регистрируется в журнале регистрации.

В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса другим государственным органам, органам местного самоуправления и иным должностным лицам для получения, необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов, директор вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

По результатам рассмотрения жалобы должностным лицом принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства, в том числе копия расписки, уведомления, иных документов на усмотрение заявителя. 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 учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

Заявители могут обжаловать действие или бездействие должностных лиц учреждения – директору учреждения, а действие или бездействие директора учреждения – Министру социального обеспечения, материнства и детства Курской области.

Кроме того, заявители могут обратиться по вопросу защиты своих прав в прокуратуру по месту жительства.

Заявление об обжаловании подается в произвольной форме.

Результатом досудебного письменного или устного обжалования является:

* решение об объеме, порядке предоставления государственных услуг.

Процедура досудебного обжалования завершается при согласии получателя социальных услуг на сотрудничество со специалистами учреждения на получение необходимого объема социальных услуг.

Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления социальных услуг, действия или бездействие должностных лиц учреждения в судебном порядке, подав письменное заявление в трехмесячный срок со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав и законных интересов, в суд общей юрисдикции города (округа) по месту нахождения Учреждения.

Заявителю разъясняется порядок дальнейшего обжалования принятого решения.