Приложение №2

ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) УЧРЕЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ И ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ УЧРЕЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО

ОБСЛУЖИВАНИЯ

Порядок досудебного (внесудебного) обжалования

Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц учреждения социального обслуживания населения в ходе предоставления заявителю государственной услуги.

Предметом досудебного обжалования являются действия (бездействие) и решения, принятые должностными лицами учреждения социального обслуживания населения в ходе предоставления государственной услуги на основании Административного регламента.

Обращение подается на имя руководителя учреждения социального обслуживания населения. Обращение на действия руководителя учреждения социального обслуживания населения подается в Министерство труда и социального развития Мурманской области.

**Прием жалоб** осуществляет уполномоченное должностное лицо  
Министерства, учреждения социального обслуживания населения в  
соответствии со следующим графиком:

Понедельник 9.00 - 17.00

Вторник 9.00 - 17.00

Среда 9.00 - 17.00

Четверг 9.00 - 17.00

Пятница 9.00 - 17.00

Обеденный перерыв с 13.00 до 14.00

Суббота, воскресенье Выходной

Заявители имеют право обратиться с жалобой в устной форме при личном приеме или направить письменное обращение, жалобу. Адреса учреждений социального обслуживания населения и Министерства приведены в приложении № 1 к Административному регламенту.[[1]](#footnote-1)

Рекомендуемая форма, обращения (жалобы) приведена в приложение № 15 к Административному регламенту. Обращение должно содержать:

* либо наименование Министерства, учреждения социального обслуживания населения, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
* фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;
* почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
* суть предложения, заявления или жалобы;
* личная подпись заявителя и дата.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в Министерство или учреждение социального обслуживания населения в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Ответ на обращение, поступившее в Министерство или учреждение социального обслуживания населения в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Перечень оснований для отказа либо для приостановления рассмотрения обращения:

* если в обращения не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;
* если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо учреждения социального обслуживания населения, Министерства, ответственное за рассмотрение обращения, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;
* если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
* если в обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что данное обращение и ранее направлялась в Министерство или одному и тому же должностному лицу учреждения социального обслуживания населения, Министерства. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является получение обращения заявителя лично или письменно в адрес учреждения социального обслуживания населения, Министерства.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования обращения, в том случае если учреждение социального обслуживания населения, Министерство располагает этой информацией и документами.

Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса руководитель учреждения социального обслуживания населения, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

Руководитель Министерства, учреждения социального обслуживания населения проводит личный прием заявителей.

Личный прием проводится по предварительной записи.

Запись заявителей проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи. Номера телефонов приведены в приложении № 1, размещены на Интернет - сайте Министерства Интернет -портала «Правительство Мурманской области»: [**http://minsoc.gov-murman.ru**](http://minsoc.gov-murman.ru)**.**

Должностное лицо, осуществляющее запись заявителей на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

При личном приеме должностное лицо, осуществляющее запись  
заявителей на личный прием, заполняет карточку личного приема граждан  
(приложение № 16).

При личном приеме срок рассмотрения обращения (жалобы) устанавливает руководитель Министерства, учреждения социального обслуживания населения, либо данный срок не должен превышать 30 дней со дня регистрации личного обращения.

При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения обращения (жалобы) не должен превышать 30 дней со дня регистрации.

В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса другим исполнительным органам государственной власти, органам местного самоуправления, иным организациям для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов руководитель Министерства, учреждения социального обслуживания населения вправе продлить срок рассмотрения обращения (жалобы), но не более чем на 30 дней. В случае продления срока рассмотрения обращения (жалобы) уполномоченное должностное лицо направляет заявителю уведомление о продлении срока ее рассмотрения.

По результатам рассмотрения обращения (жалобы) уполномоченным должностным лицом, ответственным за поручение, руководитель Министерства, учреждения социального обслуживания населения принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, подписывают руководитель Министерства, учреждения социального обслуживания населения. Уполномоченное должностное лицо направляет письменный ответ по почтовому адресу, указанному заявителем.

Обращение (жалоба) считается рассмотренными, если в установленный срок дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов.

Порядок судебного обжалования

Заявители вправе обжаловать решения, принятые в рамках предоставления государственной услуги, а также действия (бездействия) должностных лиц в судебном порядке.

Порядок подачи заявлений на решения и действия (бездействия) должностных лиц и рассмотрение таких заявлений определяется действующим законодательством Российской Федерации.

В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц, а также решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, могут быть оспорены в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда заявителю стало известно о таком решении, действии (бездействии).

В случае если заявитель полагает, что нарушены его права и свободы, он вправе обратиться в суд общей юрисдикции.

1. Административные регламенты расположены в разделе «О нас», «Документы учреждения» [↑](#footnote-ref-1)