

УТВЕРЖДАЮ  
Директор областного государственного  
бюджетного учреждения «Управление  
социальной защиты и социального  
обслуживания населения  
по Усть-Кутскому району»  
Л.Э. Кузьма  
«05» мая 2023 года



**Правила подачи и рассмотрения обращений (заявлений, жалоб)  
граждан по вопросам качества предоставления социальных услуг**

1. Настоящие Правила определяют процедуру подачи и рассмотрения обращений граждан на нарушение порядка предоставления социальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) сотрудников учреждения при предоставлении государственных социальных услуг (далее - обращение) в областном государственном бюджетном учреждении «Управление социальной защиты и социального обслуживания населения по Усть-Кутскому району» (далее учреждение).

Обращение предусматривает возможность направления жалобы, предложения по вопросам качества оказания социальных услуг как физических, так и юридических лиц и в случае, если их обращения соответствуют требованиям Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее — Федеральный закон), такие обращения принимаются к рассмотрению и на них будет дан ответ в установленные Федеральным законом сроки.

2. Обращение подается директору учреждения в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде, либо по телефону.

3. Письменное обращение должно содержать:

а) наименование учреждения, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату;

б) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) сотрудника учреждения, предоставляющего социальную услугу;

в) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) сотрудников учреждения. Заявителем могут быть

представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

4. В случае, если обращение подается представителем заявителя, то дополнительно предоставляется документ, подтверждающий его полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть предоставлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения органов опеки и попечительства о назначении опекуном заявителя.

5. Прием обращений в письменной форме осуществляется в месте нахождения учреждения по юридическому адресу: Иркутская область, г. Усть-Кут, ул. Речников 5, (кабинет директора № 1, кабинет заместителя директора № 1).

Обращение в письменной форме может быть также направлено по почте по адресу: 666781, Иркутская область, г. Усть-Кут, ул. Речников 5.

6. В электронном виде обращение может быть подано заявителем посредством:

а) обратной связи официального сайта учреждения: <https://uszson38.ru/>;

б) на электронную почту учреждения: [USZSON38@MAIL.RU](mailto:USZSON38@MAIL.RU).

7. При подаче обращения в электронном виде на электронную почту, документы, указанные в пункте 4 настоящих Правил, могут быть представлены в форме сканированных оригиналов документов.

8. Обращения по телефону принимаются на номер (839565) 58703 – директор учреждения, (839565) 57000 – заместитель директора, 8(39565)5-61-78 – заместитель директора по социальной работе. Обращение оформляется телефонограммой, которая регистрируется в журнале входящих документов.

9. Обращения передаются непосредственно директору учреждения и рассматривается им в соответствии с настоящими Правилами.

10. Срок рассмотрения обращения исчисляется со дня его получения и регистрации в журнале входящих документов.

11. Заявитель может обратиться также в следующих случаях:

а) нарушение срока предоставления социальной услуги;

- б) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления социальной услуги;
  - в) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления социальной услуги;
  - г) отказ в предоставлении социальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
  - д) требование внесения заявителем при предоставлении социальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;
  - е) отказ должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления социальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.
  - ё) требованием внесения заявителем при предоставлении социальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;
  - ж) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления социальной услуги;
- з) приостановление предоставления социальной услуги, если основания не предусмотрены законодательством РФ.

По результатам рассмотрения обращения учреждение принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет обращение, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении обращения.

12. Обращение, поступившее в учреждение, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня его поступления. Обращение рассматривается в течение 10 рабочих дней со дня его регистрации, если более короткие сроки рассмотрения обращения не установлены нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В случае обжалования отказа в предоставлении социальной услуги, приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, обращение рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня его регистрации.

13. При удовлетворении обращения должностные лица учреждения принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата социальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

14. Ответ по результатам рассмотрения обращения направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме указанной заявителем.

15. В ответе по результатам рассмотрения обращения указываются:

а) должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по обращению;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по обращению;

д) принятое по обращению решение;

е) в случае, если обращение признано обоснованным, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата социальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по обращению решения.

16. Ответ по результатам рассмотрения обращения подписывается директором учреждения.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения обращения может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного директором учреждения.

17. Учреждение отказывает в удовлетворении обращения в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по обращению о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача обращения лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по обращению, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету обращения.

18. Учреждение вправе оставить обращение без ответа в следующих случаях:

а) наличие в обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста обращения, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый (электронный) адрес заявителя, указанные в обращении.

Директору областного государственного  
бюджетного учреждения «Управление социальной защиты  
и социального обслуживания населения  
по Усть-Кутскому району»  
Л.Э. Кузьма  
666781, г. Усть-Кут, ул. Речников 5

От \_\_\_\_\_  
ФИО

\_\_\_\_\_

Домашний адрес: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Контактный телефон: \_\_\_\_\_

## ЗАЯВЛЕНИЕ

(Пишется в произвольной форме с обязательным указанием формы получения ответа:

- в письменном виде на почтовый адрес по месту проживания заявителя,
- в письменном виде на адрес электронной почты,
- по телефону).

Дата

Подпись