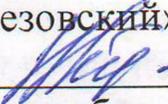


Утверждаю:  
Директор КГБУ СО «КЦСОН  
«Березовский»  
 В.И. Ананьева  
«01» октября 2019г.

## ПОРЯДОК ДОСУДЕБНОГО (ВНЕСУДЕБНОГО) ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) И РЕШЕНИЙ, ПРИНЯТЫХ (ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫХ) В ХОДЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Граждане вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги (на любом этапе), действия (бездействие) учреждений, предоставляющих государственную услугу, их специалистов в досудебном (внесудебном) порядке в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации № 59 от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Гражданин может обратиться с жалобой на нарушение порядка предоставления государственной услуги (далее — жалоба), в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- 2) требование у гражданина документов, не предусмотренных нормативными актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;
- 3) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги, у гражданина;
- 4) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- 5) затребование у гражданина при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- 6) отказ учреждения, предоставляющего государственную услугу, 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.

Гражданин, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержащихся в предоставленной жалобе.

Учреждение вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- 1) если в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица или специалиста учреждения, а также членов его семьи;
- 3) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе;
- 4) если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в учреждение или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является регистрация письменной жалобы заявителя.

Жалоба, поступившая в письменной форме в учреждение, предоставляющее государственную услугу, подлежит обязательной регистрации в Журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) учреждения, предоставляющего государственную услугу и (или) специалиста учреждения (далее — Журнал учета жалоб), не позднее трех дней с момента ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

Жалоба должна содержать:

1) наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу, фамилию, имя, отчество специалиста учреждения, предоставляющего государственную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), сведения о месте жительства гражданина — физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ гражданину;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего государственную услугу, специалиста учреждения, предоставляющего государственную услугу;

4) доводы, на основании которых гражданин не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего государственную услугу, специалиста учреждения, предоставляющего государственную услугу.

Гражданином могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы гражданина, либо их копии.

Граждане имеют право обратиться в учреждение, предоставляющее государственную услугу, за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Жалоба подается гражданином либо его уполномоченным представителем в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя или его уполномоченного представителя, или в электронном виде.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта учреждения, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется учреждением, предоставляющим государственную услугу, по месту предоставления государственной услуги. Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственной услуги.

В случае если жалоба поданная заявителем в учреждение, в компетенцию которого не входит принятие решения по данной жалобе, в течение 7 дней со дня ее регистрации учреждение направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы, за исключением случаев, когда отсутствует возможность прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом или специалистом учреждения, предоставляющим государственную услугу в течение тридцати дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных учреждением, предоставляющим государственную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата

гражданину денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми Российской Федерации;

2) отказ в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы учреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений.

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

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- 1) наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу;
- 2) номер и дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице или специалисте учреждения, решение или действия (бездействие) которого обжалуются;
- 3) фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;
- 4) основания для принятия решения по жалобе;
- 5) принятое по жалобе решение;
- 6) в случае если жалоба признана обоснованной — сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;
- 7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем или его заместителем.