**Муниципальное бюджетное учреждение**

**Центр психолого - педагогической, медицинской**

**и социальной помощи «НАДЕЖДА»**

**Порядок подачи жалобы**

**по вопросам качества оказания услуг**

**МБУ ЦППМСП «НАДЕЖДА»**

г. Пошехонье, 2016г.

**Порядок подачи жалобы**

**по вопросам качества оказания психолого- педагогических**

**и социальных услуг**

      Настоящий порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

     1.1. Заявители обращаются в учреждение с жалобой на предоставление психолого- педагогических и социальных услуг (муниципальных услуг) в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ заявителю в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, для предоставления муниципальной услуги;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, по основаниям, не предусмотренным федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъектов Российской Федерации;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной законодательством Российской Федерации;

7) отказ специалиста учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

    1.2. Подать жалобу, направить предложение, отзыв по вопросам качества оказания муниципальных услуг можно следующими способами:

1. В форме электронного документа:

*Через форму для обращений*

Написать сообщение и отправить его на электронный адрес учреждения [nadegda@posh.adm.yar.ru](mailto:nadegda@posh.adm.yar.ru) через раздел «Обращение граждан».

1. В письменной форме:

*Через приемную директора учреждения*

Для этого необходимо принести письмо лично по адресу: г. Пошехонье, пл. Свободы, д.8  (прием документов: понедельник- пятница с 9.00 до 17.15, с 13.00 до 14.00 перерыв, суббота- 09.00- 11.00, выходной- воскресенье)

*Отправить по почте на адрес учреждения:* 152850, Ярославская область, г. Пошехонье, пл. Свободы, д.8.

1. Обратиться по  телефонной линии:

тел.: 8 (48546) 2- 32- 09; тел.- факс: 8 (48546) 2- 20- 66.

1. Записаться на личный приём к директору - при личном посещении учреждения по адресу: г. Пошехонье, пл. Свободы, д.8

Пн.-Пт.9.00-17.15 , перерыв: 13.00- 14.00

Сб.9.00-11.00

Телефон приемной: 8 (48546) 2-32-09

    1.3. При установлении того, что жалоба отвечает случаям, предусмотренным подпунктом 1.1 настоящего Порядка, она подлежит регистрации в день ее поступления.

     1.4. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в журнале регистрации.

     1.5. Жалобы рассматриваются непосредственно директором учреждения либо лицом, уполномоченным директором на рассмотрение жалоб, в течение 30 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа специалиста учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

     1.6. Жалоба должна содержать:

1) наименование учреждения, а также специалиста учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

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

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

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, специалиста  учреждения, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

     1.7. Директор учреждения вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

     1.8. По результатам рассмотрения жалобы учреждение принимает одно из следующих решений:

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

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме правового акта учреждения.

     1.9. При удовлетворении жалобы в учреждении принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

     1.10. Основаниями отказа в удовлетворении жалобы являются:

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

2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящей Инструкции в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

     1.11. Случаи, в которых ответ на жалобу не дается:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу сотрудников учреждения, а также членов их семей;

2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

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