|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | УТВЕРЖДЕНОприказом ЛОГБУ «Сланцевский ДИ»от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017 года № \_\_\_Директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.И. Невский(подпись)(м.п.) |

**Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Ленинградскогообластного государственного стационарного бюджетного учреждения социального обслуживания «Сланцевский дом-интернат для престарелых и инвалидов» и его должностных лиц**

1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование, оспаривание решений, действий (бездействия) Ленинградского областного государственного стационарного бюджетного учреждения социального обслуживания «Сланцевский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (далее – учреждение), должностных лиц учреждения, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственных услуг.

Обжалование заявителями решений, действий (бездействия), принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственных услуг, в досудебном (внесудебном) порядке не лишает их права на обжалование указанных решений, действий (бездействия) в судебном порядке.

2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут быть неправомерные решения, действия (бездействие), принятые (осуществленные) при предоставлении социальных услуг получателям социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами предоставления социальных услуг и условиями договоров, заключенных с получателями социальных услуг или их законными представителями, на основании требований Федерального законаот 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

а) при непредоставлении бесплатно в доступной форме получателям социальных услуг или их законным представителям информации об их правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и условиях их предоставления, тарифах на указанные услуги и их стоимости для получателя социальных услуг либо о возможности получать их бесплатно;

б) при использовании информации о получателях социальных услуг снарушением законодательства Российской Федерации о персональных данных и требований о защите персональных данных;

в) при непредоставлении получателям социальных услуг возможности пользоваться услугами связи, в том числе сети «Интернет» и услугами почтовой связи, при получении услуг в учреждении;

г) при неправомерном отказе выделить супругам, проживающим в учреждении, изолированное помещение для совместного проживания;

д) при необеспечении получателям социальных услуг возможности свободного посещения их законными представителями, адвокатами, нотариусами, представителями общественных и(или) иных организаций, священнослужителями, а также родственниками и другими лицами в дневное и вечернее время;

е) при утрате личных вещей и ценностей получателей социальных услуг;

ж) при ограничении прав, свобод и законных интересов получателей социальных услуг, в том числе при использовании лекарственных препаратов медицинского применения;

з) при применении физического или психологического насилия в отношении получателей социальных услуг, допущении их оскорбления, грубого обращения с ними.

3. В досудебном порядке могут быть обжалованы действия (бездействие) и решения должностных лиц учреждения – директору учреждения.

4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы заявителя. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронном виде.

Прием жалоб на действия должностных лиц учреждения в письменной форме осуществляется учреждением, предоставляющим государственную услугу, в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги).

Прием жалоб на действия должностных лицучреждения, в письменной форме осуществляется секретарем учреждения. Жалоба, поступившая в письменной форме или в электронном виде, подлежит регистрации в журнале учета жалоб не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, официального интернет-сайта учреждения, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

При поступлении жалобы, в том числе на нарушение порядка предоставления государственных услуг, секретарь учреждения обеспечивает ее передачу на рассмотрение директору учреждения не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы.

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

5. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, представляется оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность.

6. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5 настоящего Положения, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, либо могут быть направлены в виде электронного образа документа, полученного путем сканирования документа, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

7. Жалоба должна содержать: наименование учреждения, фамилию, имя, отчество должностного лица учреждения, решения и действия (бездействие) которого обжалуются; фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте регистрации заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю; сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, должностного лица учреждения при предоставлении государственных услуг; доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, должностного лица учреждения.

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

8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, в течение 3 рабочих дней со дня поступления соответствующего запроса, а также на представление дополнительных материалов.

9. Жалоба рассматривается директором учреждения и (или) должностным лицом, уполномоченным на рассмотрение жалобы.

10. Жалоба, поступившая в учреждение, рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

11. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений: об удовлетворении жалобы; об отказе в удовлетворении жалобы.

12. При удовлетворении жалобы учреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в срок не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иной срок не установлен законодательством.

13. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование учреждения, предоставляющего государственные услуги, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

14. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается директором учреждения и (или) должностным лицом, уполномоченным на рассмотрение жалобы.

15. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть направлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного образа документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе.

16. Случаи отказа в удовлетворении жалобы:

а) отсутствие нарушения порядка предоставления государственных услуг;

б) наличие вступившего в силу решения судапо жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

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

г) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

17. Случаи оставления жалобы без ответа:

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

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

В вышеуказанных случаях заявителю в срок не позднее трех рабочих дней со дня регистрации направляется письменное уведомление об оставлении жалобы без ответа с указанием оснований принятого решения, за исключением случая, если в жалобе не указаны фамилия заявителя и (или) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

18. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления имеющиеся материалы незамедлительно направляются в органы прокуратуры.