



УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБУКО «Нагорновский ДСО»  
Сафронов Ю.В.

» сентября 2024г

Приказ № 5/1 от «09» сентября 2024г

### Порядок обжалования решения, действия или бездействия должностных лиц и специалистов ГБУКО «Нагорновский ДСО»

1. Получатели социальной услуги имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления социальной услуги, действий или бездействия работников учреждения – Государственного бюджетного учреждения Калужской области «Нагорновский дом социального обслуживания» (далее учреждение), участвующего в предоставлении социальных услуг в условия стационарного социального обслуживания, в вышестоящий орган.
2. В соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации получатели социальной услуги вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления социальных услуг, действия или бездействие: - министерства труда социальной защиты Калужской области, ГБУКО «Нагорновский дом социального обслуживания».
3. Получатели социальной услуги имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу в досудебном и судебном порядке.
4. Получатели социальной услуги вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления социальных услуг, действия или бездействия должностных лиц, ответственных или уполномоченных работников, работников, участвующих в оказании социальной услуги, в судебном порядке. В суде могут быть обжалованы решения, действия или бездействие, в результате которых: нарушены права и свободы получателя социальной услуги; созданы препятствия осуществлению получателем социальной услуги его прав и свобод; незаконно на получателя социальной услуги возложена какая-либо обязанность или он незаконно привлечен к какой-либо ответственности. Получатель социальной услуги вправе обжаловать как вышеназванные решения, действия или бездействие, так и послужившую основанием для их принятия или совершения информацию либо то и другое одновременно.

## 1. Общие положения

1.1. Жалоба подается на имя директора учреждения в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

1.2. Жалоба должна содержать:

- а) наименование отделения учреждения, предоставляющего социальную услугу, сотрудника, предоставляющего социальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- б) фамилию, имя, отчество, сведения о месте жительства заявителя, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) сотрудника, предоставляющего социальную услугу;
- г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) сотрудника, предоставляющего социальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

**2. Жалоба, отзыв, предложение может быть подана заявителем:**

2.1. В письменной форме на имя руководителя учреждения непосредственно при личном обращении.

2.2. В письменной форме по почте по адресу учреждения: 249453, Калужская область, Кировский район, д. Санатория Нагорное, ул. Железнодорожная д. 1/ 249440 Калужская область, г. Киров, ул. Свердлова

2.3. В виде сообщения на адрес электронной почты - [gbukonagorn@adm.kaluga.ru](mailto:gbukonagorn@adm.kaluga.ru)

**3. Срок рассмотрения поданной жалобы:**

3.1. Жалоба, поступившая в учреждение, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

3.2. Жалоба рассматривается в течении 30 календарных дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены действующим законодательством.

3.3. Жалобы и претензии **анонимного** характера рассмотрению не подлежат!

3.4. На основании поступления жалобы в учреждении проводится служебное расследование с целью установления (исключения) факта возможного нарушения.

3.5. По результатам рассмотрения жалобы/претензии принимается одно из следующих решений:

- 1) удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения (при наличии таких полномочий), исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления документах/ответах
- 2) отказать в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.