

## **Порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих услугу.**

Получатель услуги имеет право на судебное и досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе предоставления государственной услуги.

Гражданин может обратиться с жалобой на решения и действия (бездействие) учреждения, должностного лица, предоставляющего услугу, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации заявки;
- нарушение срока предоставления услуги;
- требование у гражданина документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ярославской области для предоставления услуги;
- отказ в приеме у гражданина документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ярославской области для предоставления услуги;
- отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ярославской области;
- взимание платы за предоставление услуги;
- ненадлежащее качество либо содержание услуги.

Гражданин имеет право обратиться в письменной форме на бумажном носителе в учреждение, в орган социальной защиты населения (в случае жалобы на качество предоставления услуги подведомственным муниципальным учреждением социального обслуживания населения Ярославской области), департамент.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сайта учреждения, предоставляющего услугу, размещена на официальном портале органов государственной власти Ярославской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

При обращении гражданина в учреждение, в орган социальной защиты населения личный прием граждан проводится руководителем учреждения,

органа социальной защиты населения. График личного приема граждан утверждается руководителем учреждения, органа социальной защиты населения, размещается на информационном стенде и сайте (странице) учреждения, органа социальной защиты населения.

При обращении гражданина в департамент личный прием граждан проводится директором департамента и (или) заместителями директора департамента. График личного приема граждан утверждается директором департамента, размещается на информационном стенде в департаменте и странице департамента на официальном портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Жалоба, поступившая в учреждение в орган социальной защиты населения или департамент, подлежит рассмотрению руководителем поставщика социальных услуг, органа социальной защиты населения или директором департамента, заместителем директора департамента в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы учреждение, орган социальной защиты населения или департамент принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, а также в иных формах;
- отказывает в удовлетворении жалобы.

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

Прием жалоб осуществляется:

- 1) в департаменте труда и социальной поддержки населения Ярославской области: с понедельника по четверг с 8.30 до 17.30, в пятницу с 8.30 до 16.30, обед с 12.00 до 12.48, в здании департамента по адресу: г. Ярославль, ул. Чехова, д. 5, каб. 106, телефон: 40-03-82, адрес электронной почты: [dtspn@soc.adm.yar.ru](mailto:dtspn@soc.adm.yar.ru);
- 2) непосредственно в учреждении, оказывающим услугу.