**Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы**

**на решения и действия (бездействие) СОГБУ СРЦН «Гармония»**

*(в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг")*

1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в СОГБУ СРЦН «Гармония», либо в Министерство социального развития Смоленской области, являющееся учредителем СОГБУ СРЦН «Гармония.

Жалобы на решения и действия (бездействие) директора СОГБУ СРЦН «Гармония» или СОГУ СРЦН «Гармония», предоставляющего государственную услугу, подаются в вышестоящий орган – Министерство социального развития Смоленской области. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника СОГБУ СРЦН «Гармония» подаются директору учреждения.

1. Жалоба на решения и действия (бездействие) СОГБУ СРЦН «Гармония», предоставляющего государственную услугу, должностного лица СОГБУ СРЦН «Гармония», предоставляющего государственную услугу, директора СОГБУ СРЦН «Гармония», предоставляющего государственную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта СОГБУ СРЦН «Гармония», предоставляющего государственную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

3. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу (СОГБУ СРЦН «Гармония»), должностного лица СОГБУ СРЦН «Гармония», предоставляющего государственную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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) СОГБУ СРЦН «Гармония», предоставляющего государственную услугу, должностного лица СОГБУ СРЦН «Гармония», предоставляющего государственную услугу;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) СОГБУ СРЦН «Гармония», предоставляющего государственную услугу, должностного лица СОГБУ СРЦН «Гармония», предоставляющего государственную услугу . Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

4. Жалоба, поступившая в СОГБУ СРЦН «Гармония», предоставляющее государственную услугу, учредителю СОГБУ СРЦН «Гармония» - Министерство социального развития Смоленской области, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа СОГБУ СРЦН «Гармония», предоставляющего государственную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской области;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п.5, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

7. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых СОГБУ СРЦН «Гармония», предоставляющим государственную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

8. В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.