Утверждаю:

Директор МБОУ

«Есаульсая школа-итернат»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Байгутина Р.К.

**Порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг**

**Порядок приема и рассмотрения обращения граждан и организаций**

Обратиться в Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Есаульская специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья (нарушение интеллекта) можно следующими способами:

• написать письмо и отправить по адресу: Челябинская область, Сосновский район, п.Есаульский, ул.Лесная 7, 456530 или:

• направить обращение в электронном виде на официальном сайте школы-интерна www.esaul-internat.ru

• передать письмо лично по адресу Челябинская область, Сосновский район, п.Есаульский, ул.Лесная 7,

• Записаться на личный прием к директору школы-интерната или его заместителя можно по адресу: Челябинская область, Сосновский район, п.Есаульский, ул.Лесная 7,

с 8-00 до 16-00 перерыв с 12-00 до 13-00, выходной суббота, воскресенье или по телефонам 8 (351)44-97-285 или 8 (351)44-97-409

справочная информация о ходе рассмотрения обращения предоставляется заместителем директора школы-интерната по адресу: инекс-456530, Челябинская область, Сосновский район, п.Есаульский, ул.Лесная 7, с 8-00 до 16-00 перерыв с 12-00 до 13-00, выходной суббота, воскресенье или по телефонам 8 (351)44-97-285 или 8 (351)44-97-409

Справки предоставляются по следующим вопросам:

• о получении обращения

• об отказе в рассмотрении обращения

• о продлении срока рассмотрения обращения

• о результатах рассмотрения обращения

**Порядок приема и рассмотрения письменных обращений**

Правоотношения связанные с реализацией гражданами закрепленного Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления и порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами регламентируются Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации»

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения по вопросам, решение которых входит в компетенцию учреждения. Рассматривание обращений осуществляется от 14 до 30 дней.

В письменном обращении в обязательном порядке:

• указывается наименование учреждения либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо его должность

• фамилия, имя, отчество (последнее - при его наличии) почтовый адрес, по которому должны быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения,

• излагается суть обращения, ставится личная подпись и дата. В случае необходимости подтверждения указываемых доводов к письменному обращению прилагаются документы и материалы, либо их копии.

В обращении направленном в форме электронного документа в обязательном порядке указывается фамилия, имя, отчество (последнее при его наличии) заявителя, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в письменной форме, необходимые документы и материалы могут прилагаться в электронной форме.

В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направляющего обращение и почтовый адрес по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, то оно направляется в течение 7(семи) дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресации обращения. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, копия обращения в течение 7(семи) дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы.

Письменное обращение рассматривается в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения, в исключительных случаях, а также в случае необходимости направления запроса руководитель учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение о недопустимости злоупотреблении правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддается прочтению.

Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (более двух раз) давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направленным обращением и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направленные обращения направлялись в адрес учреждения. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Обращения, носящие рекламный характер не рассматриваются.

**Личный прием граждан**

Личный прием граждан в учреждении ведут директор учреждения и заместитель директора по реабилитационной работе по адресу: Челябинская область, Сосновский район, п.Есаульский, ул.Лесная 7понедельник, среда, пятница с 8-00 до 16-00, перерыв с 12-00 до 13-00, выходной - суббота, воскресенье. При записи на личный приём гражданин должен изложить содержание вопроса заявителю.

Может быть отказано в записи на личный прием в следующих случаях:

• если вопросы не относятся к компетенции учреждения

• если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну

• если в обращении заявителя содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозу жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а так же членов его семьи

• если гражданин отказывается изложить содержание вопроса

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

Жалобу по вопросам качества оказания социальных услуг можно направить в УСЗН Сосновского муниципального района по адресу 456530 Челябинская область, Сосновский район, с. Долгодеревенское, ул. Свердловская 2в или в Министерство социальных отношений Челябинской области по адресу: Челябинская область, г. Челябинск, ул. Воровского д.3, индекс 454048.