

1. Заявитель имеет право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления государственной услуги, действий или бездействия работников органов, участвующих в оказании государственной услуги, в досудебном и судебном порядке.
2. В ходе предоставления государственной услуги заявителем может быть подана жалоба на решения, действия (бездействия) работников территориальных управлений и должностных лиц Управления, в том числе в случаях:
нарушения прав, свобод и законных интересов заявителя;
создания препятствия к осуществлению заявителем его прав и свобод, в т.ч. нарушения требования к предоставлению государственной услуги и административных процедур, установленных настоящим административным регламентом;
незаконного возложения на заявителя каких-либо обязанностей.
3. Основанием для начала административной процедуры досудебного обжалования является обращение (жалоба) заявителя.
Заявители имеют право обратиться на личный прием, с жалобой лично, через законного представителя или направить письменное обращение (жалобу).
4. Должностные лица, ответственные или уполномоченные работники органов, участвующих в оказании государственной услуги, проводят личный прием заявителей в соответствии с установленным графиком.
Личный прием должностными лицами, ответственными или уполномоченными работниками может проводиться по предварительной записи.
Запись заявителей проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, которые размещаются на Интернет – сайте Управления: www.social.volganet.ru и информационных стендах в помещениях территориальных управлений.
Работник, организующий запись заявителей на личный прием, информирует их о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, ответственного или уполномоченного работника, осуществляющего прием.
5. Должностное лицо, ответственный или уполномоченный работник, осуществляющий личный прием, обязан выслушать претензии заявителя, принять решение об обоснованности обращения (жалобы).
В случае обоснованности обращения (жалобы) должностное лицо, ответственный или уполномоченный работник, осуществляющий личный прием, принимает меры по изменению действий и решений, повлекших за собой обращение (жалобу) заявителя, в течение рабочего дня.
В журнале по работе с обращениями граждан фиксирует факт обращения и результаты его рассмотрения в течение рабочего дня.
В случаях, когда принятие решения об обоснованности обращения (жалобы) затруднено или заявитель не удовлетворен полученной в ходе устного разъяснения информацией, то заявителю даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
6. Обращение (жалоба) заявителя в письменной форме должно содержать следующую информацию:

фамилия, имя, отчество гражданина, его место жительства или пребывания;

наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества работника (при наличии информации), решение и (или) действие (бездействие) которого обжалуется;
предмет обращения;

причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием),
обстоятельств, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права,
свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно
возложена какая-либо обязанность, требования (об отмене решения, о признании
незаконным действия (бездействия), а также иные сведения, которые гражданин
считает необходимым сообщить.

К обращению (жалобе) могут быть приложены копии документов, подтверждающих
изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в обращении (жалобе)
приводится перечень прилагаемых к ней документов.

Обращение (жалоба) подписывается заявителем.

7. По результатам рассмотрения обращения (жалобы) должностное лицо,
ответственный или уполномоченный работник принимает решение об удовлетворении
требований гражданина и о признании неправомерным обжалуемого решения, действия
(бездействия) либо об отказе в
удовлетворении обращения (жалобы).

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения (жалобы),
направляется должностным лицом, ответственным или уполномоченным работником,
заявителю в течение 3-х рабочих дней с момента принятия решения по обращению
(жалобе).

8. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего
обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на
обращение не дается.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо
оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица,
а также членов его семьи, орган, участвующий в предоставлении государственной
услуги, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем
вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости
злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не
дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и
почтовый адрес поддаются прочтению, в течение 3-х рабочих дней с момента
поступления обращения.

9. При обращении (жалобе) заявителя в письменной форме срок рассмотрения
обращения (жалобы) не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения.
В случаях принятия решения о проведении проверки и направления запроса другим
государственным органам, органам местного самоуправления или иным должностным
лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения (жалобы) документов и
материалов срок работы по обращению (жалобе) может быть продлен не более чем на
15 дней.

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (жалобы) направляется
заявителю в течение рабочего дня с момента принятия данного решения.

10. Заявитель вправе обжаловать решения, которые в ходе предоставления
государственной услуги, действия или бездействие должностных лиц органов

социальной защиты населения, в судебном порядке.

11. Должностные лица, ответственные или уполномоченные работники, несут ответственность за своевременность и объективность принимаемых решений по обращениям (жалобам) заявителей согласно действующему законодательству.