**Порядок обжалования решения и действия (бездействия) отдела социальной защиты населения, МФЦ, а также его должностных лиц**

**Информация для заявителя о его праве подать жалобу**

Заявитель вправе подать жалобу на решения и действие (бездействие) должностного лица Управления (отдела социальной защиты населения, МФЦ) при предоставлении государственной услуги в досудебном (внесудебном) порядке.

**Порядок подачи и рассмотрения жалобы**

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе:

– лично в орган социальной защиты населения (Управление, МФЦ) либо в отдел по работе с обращениями граждан Правительства Белгородской области;

– посредством почтовой связи по адресу (месту нахождения) отдела социальной защиты населения (Управления, МФЦ);

– в ходе личного приема руководителя отдела социальной защиты населения (Управления, МФЦ). В случае подачи жалобы на личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность.

Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба оформляется в произвольной форме с учетом требований, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Жалоба должна содержать:

– наименование органа социальной защиты населения (Управления, МФЦ), информацию о должностном лице органа социальной защиты населения (Управления, МФЦ), решение и действие (бездействие) которого обжалуется;

– фамилию, имя, отчество (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;

– сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностного лица органа социальной защиты населения (Управления, МФЦ);

– доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) должностного лица органа социальной защиты населения (Управления, МФЦ). Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя в качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, представляется доверенность, оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем с использованием:

– официального сайта органа социальной защиты населения, (Управления, МФЦ);

– ЕПГУ (при наличии технической возможности);

– РПГУ (при наличии технической возможности);

– электронной почты органа социальной защиты населения (Управления, МФЦ).

При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

Порядок регистрации жалоб, направленных в электронной форме на адрес электронной почты органа социальной защиты населения (Управления, МФЦ), определяется органом социальной защиты населения (Управлением, МФЦ).

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги, поданная в МФЦ, рассматривается руководителем МФЦ.

Жалоба на решение и действие (бездействие) руководителя органа социальной защиты населения рассматривается руководителем Управления, в соответствии с порядком, установленным Управлением, который обеспечивает прием и рассмотрение жалоб.

Жалоба на решение и действие (бездействие) руководителя Управления рассматривается Правительством Белгородской области.

Орган социальной защиты населения (Управление, МФЦ) обеспечивают:

– оснащение мест приема жалоб;

– информирование заявителей о порядке обжалования решения и действия (бездействия) должностного лица органа социальной защиты населения (Управления, МФЦ) посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на официальном сайте, на ЕПГУ и РПГУ (при наличии технической возможности);

– консультирование заявителей о порядке обжалования решения и действия (бездействия) должностного лиц органа социальной защиты населения (Управления, МФЦ) по телефону, по электронной почте, на личном приеме.

Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом социальной защиты населения (Управлением, МФЦ).