Порядок подачи жалоб и обращений граждан

Обратиться с жалобой, направить обращение, предложение, отзыв можно следующими способами.

·   Обращение по телефонной линии. Телефон для обращений граждан 334-57-55, телефон горячей линии «Нет  коррупции» по вопросам профилактики коррупционных и иных правонарушений (846) 334-42-61.

·   Обращение в форме электронного документа на сайте министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области. Осуществляется через [форму обращений](http://minsocdem.samregion.ru/forma-oficialnogo-obrashcheniya-0) на сайте министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области; на социальном портале министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области [http://социальныйпортал.РФ](http://xn--80aawfjclefjmdw1c1eo.xn--p1ai/) или [http://супрема63.ру](http://xn--63-6kct9aqhgs.xn--p1ag/)

·   Обращение в форме электронного документа на электронный адрес министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области. Осуществляется с использованием электронного адреса для обращений граждан в министерство социально-демографической и семейной политики Самарской области: [depart@socio.samregion.ru](mailto:depart@socio.samregion.ru)

Способы обращения в форме электронного документа предусматривает возможность направления обращения, жалобы предложения, отзывов как физических, так и юридических лиц и, в случае, если их обращения соответствуют требованиям Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее — Федеральный закон), такие обращения принимаются к рассмотрению и на них оформляется ответ в установленные Федеральным законом сроки.

·   Обращение в письменной форме в соответствии с требованиями, в том числе оставленные на личном приеме. В случае подачи жалобы на личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Для этого необходимо привезти письменное обращение лично по адресу: Самарская область, Самара, Революционная,44 (прием документов ежедневно, кроме субботы и воскресенья, с 9=00 до 18=00, перерыв с 13=00 до 13=45) или отправить по почте: 443086, Самарская область Самара, Революционная,44.

**Общие требования к обращениям и жалобам**

Гражданин в направляемом в письменной форме или форме электронного документа обращении в обязательном порядке указывает:

* личную фамилию, имя, отчество (при наличии);
* почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, номер контактного телефона;
* излагает суть предложения, заявления или жалобы;
* ставит личную подпись и дату.

В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

* оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);
* оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);
* копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

**Перечень оснований для оставления обращения и жалобы без ответа:**

* наличие в обращении, жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
* отсутствие возможности прочитать часть текста обращения, жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

Порядок работы с обращениями граждан, в том числе поступивших в форме электронного документа, определяется Федеральным Законом №59-ФЗ от 02.05.2006 "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

* [Пресс-центр](http://minsocdem.samregion.ru/press-center)
* [Министерство](http://minsocdem.samregion.ru/subdivision/ministerstvo-socialno-demograficheskoy-i-semeynoy-politiki-samarskoy-oblasti)
* [Служба семьи](http://minsocdem.samregion.ru/sluzhba-semi)
* [Социальное обслуживание](http://minsocdem.samregion.ru/socialnoe-obsluzhivanie)
* [Доступная среда](http://minsocdem.samregion.ru/dostupnaya-sreda)
* [Обеспечение жильем](http://minsocdem.samregion.ru/obespechenie-zhilem)
* [Государственные услуги](http://minsocdem.samregion.ru/gosudarstvennye-uslugi)
* [100-летие соц. службы](http://minsocdem.samregion.ru/100-letie-socialnoy-sluzhby)
* [Полезная информация](http://minsocdem.samregion.ru/vazhnye-telefony)
* [Проекты](http://minsocdem.samregion.ru/proekty)
* [Документы](http://minsocdem.samregion.ru/dokumenty)
* [Учреждения](http://minsocdem.samregion.ru/institutions)
* [Государственный заказ](http://minsocdem.samregion.ru/gosudarstvennyy-zakaz)
* [Обратная связь](http://minsocdem.samregion.ru/forma-oficialnogo-obrashcheniya-0)
* [Обращения граждан](http://minsocdem.samregion.ru/obrashcheniya-grazhdan)
* [Общественные слушания](http://minsocdem.samregion.ru/kontrol-deyatelnosti/obshchestvennye-slushaniya)
* [Открытые данные](http://minsocdem.samregion.ru/opendata)
* [Противодействие коррупции](http://minsocdem.samregion.ru/protivodeystvie-korrupcii)
* [Трудная жизненная ситуация](http://minsocdem.samregion.ru/trudnaya-zhiznennaya-situaciya)
* [Взаимодействие с СОНКО](http://minsocdem.samregion.ru/vzaimodeystvie-s-socialno-orientirovannymi-nekommercheskimi-organizaciyami)