

Порядок подачи жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг

1. Граждане (их законные представители) могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

Подать жалобу (претензию), направить предложение, отзыв по вопросам качества оказания социальных услуг можно следующими способами:

- **В форме электронного документа в форме обратной связи на Интернет-сайте: kcsnoz.ru;**

- **По электронной почте учреждения: nadegdamiloserdie@rambler.ru.**

Обращение предусматривает возможность направления жалобы (претензии), предложения, отзывов по вопросам качества оказания социальных услуг 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 приняты к рассмотрению и на них будет дан ответ в установленные Федеральным законом сроки.

- **В письменной форме в соответствии с требованиями через приемную директора учреждения.**

Для этого необходимо привезти письмо лично по адресу: МО, Орехово-Зуевский район, г.Куrowsкое, ул. Коммунистическая, д.48 (прием документов ежедневно с 8.30 до 17.30, с 12.15 до 13.45 перерыв, кроме субботы и воскресенья) или отправить по почте.

- **Обратиться по телефонной линии**

тел./факс: +7 (496) 411-13-11;

тел.: +7 (496) 411-17-70;

В случае, если жалоба касается вопросов предоставления государственной услуги, не входящей в компетенцию учреждения, то в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации жалоба направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган или учреждение с одновременным информированием заявителя в письменной форме о перенаправлении жалобы.

2. Требования к обращению.

2.1. Гражданин (законный представитель) в направляемом в письменной форме или форме электронного документа в обязательном порядке указывает:

- наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- свои фамилию, имя, отчество (- при наличии), полное наименование для юридического лица. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя, оформленный в установленном законодательством порядке;
- почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;
- излагает суть предложения, заявления или жалобы (претензии);
- ставит личную подпись и дату.

Обращение, поступившее в форме электронного документа в учреждение через сайт Учреждения подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.2. Директор учреждения проводит личный прием получателей услуги (их законных представителей). Личный прием проводится по предварительной записи. Запись граждан (их законных представителей) проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, которые размещаются на Интернет-сайтах и информационных стендах.

Специалист, осуществляющий запись в журнал заявителей на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в журнале регистрации.

При обращении граждан (их законных представителей) в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации такого обращения.

В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса другим государственным органам, органам местного самоуправления и иным должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов директор учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 рабочих дней, уведомив гражданина (его законного представителя) о продлении срока рассмотрения его обращения.

По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований гражданина (его законного представителя) либо об отказе в удовлетворении жалобы.

2.3. Случаи, в которых ответ на жалобу не дается:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу сотрудников учреждения, а также членов их семей;

2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

2.4. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется гражданину (его законному представителю) по адресу, указанному в обращении.

2.5. Гражданин (его законный представитель), вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействия должностных лиц, учреждения в судебном порядке.