

ПРИЛОЖЕНИЕ №1

УТВЕРЖДЕНО

Приказом директора
государственного бюджетного
учреждения социального
обслуживания Краснодарского края
«Калининский комплексный центр
социального обслуживания
населения»
от « 18 » октября 2017г. № 152

Порядок

подачи жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг в ГБУ СО КК «Калининский КЦСОН»

1. Граждане (их законные представители) имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц, специалистов ГБУ СО КК «Калининский КЦСОН» в досудебном и судебном порядке.
2. Граждане (их законные представители) имеют право обратиться в Учреждение с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию).
3. Директор организации проводит личный прием получателей социальных услуг (их законных представителей). Личный прием проводится по предварительной записи.
4. Запись граждан (их законных представителей) проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, которые размещаются на Интернет-сайте и информационных стендах Предприятия.
5. Специалист Учреждения, осуществляющий запись в **Журнал заявителей на личный прием**, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.
6. 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 Организации вправе продлить срок рассмотрения обращения не

более чем на 30 рабочих дней, уведомив гражданина (его законного представителя) о продлении срока рассмотрения его обращения.

7. Гражданин (его законный представитель) в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает либо наименование предприятия, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), полное наименование для юридического лица, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
8. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований гражданина (его законного представителя) либо об отказе в удовлетворении жалобы. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется гражданину (его законному представителю).
9. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина (его законного представителя), направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.
10. Гражданин (его законный представитель), вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействия должностных лиц, учреждения в судебном порядке.
11. Гражданин (его законный представитель), может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

по номерам телефонов: 8 (861-63) 24-4-52, 8 (861-63)24-5-17,

на Официальном Интернет-сайте «Реестр поставщиков социальных услуг в Краснодарском крае», в пункте ГБУ СО КК «Калининский КЦСОН», в разделе «Работа с обращениями»;

на Интернет сайте (<http://kalininskaya-kcon.ru>) можно оставить комментарий в любой публикации;

по электронной почте учреждения: cso_otrada@msrsp.krasnodar.ru

в письменной форме. Для этого необходимо привезти письмо лично по адресу: Краснодарский край, Калининский район, ст. Калининская, ул. Фадеева, д. 147 (прием документов ежедневно с 8.00 до 16.10, перерыв на обед - с 12.00 до 12.50, кроме субботы и воскресенья) или отправить по почте на адрес организации: 353780, Краснодарский край, ст. Калининская, ул. Фадеева, 147, «Калининский КЦСОН»

Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается сообщение, его место жительства или пребывания;

наименование учреждения, должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы получателя услуги (его законного представителя);

суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);

сведения о способе информирования получателя услуги (его законного представителя), о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения,

дату, подпись гражданина (по возможности).