

УТВЕРЖДАЮ:

Директор МАУ КЦСОН г.Сосновоборска



Т.В. Жабко

М.П.

09.01.2018

Порядок подачи жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг в МАУ КЦСОН г.Сосновоборска

Гражданин (его законный представитель), может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, действиях или бездействии должностных лиц, некорректном поведении или нарушении служебной этики в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме на электронный адрес учреждения, посредством использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта учреждения, а также жалоба может быть принята при личном приеме заявителя директором учреждения. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя, оформленный в установленном законодательством порядке.

Контактные данные для направления жалобы, предложения, отзывает:

662501, Красноярский край, г.Сосновоборск, ул. Весенняя, 9, каб. 2-16.

Контактный телефон директора МАУ КЦСОН г.Сосновоборска (39195) 3-30-06 (Жабко Татьяна Васильевна)

Официальный сайт учреждения в сети «Интернет» – <http://kacson16.ru/>

Электронная почта учреждения: kacson16@kacson16.ru

Обращение предусматривает возможность направления жалобы, предложения, отзывает по вопросам качества оказания социальных услуг как физических, так и юридических лиц и в случае, если обращение соответствует требованиям Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее — Федеральный закон), оно принимается к рассмотрению и на него будет дан ответ в течение 30 дней со дня регистрации письменного 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 в соответствии с Федеральным законом.

Получатель (его законный представитель) в своем письменном или электронном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает:

наименование учреждения, фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица,

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

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

наименование отделения, 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);

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего социальную услугу, специалиста учреждения, предоставляющего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

личную подпись и дату.

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

Ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения направляется получателю (его законному представителю) по указанному им адресу.

Если в обращении не указаны фамилия получателя (его законного представителя), направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.