

УТВЕРЖДЕН
приказом директора ГОАУСОН
«КЦСОН ЗАТО г.Североморск»
от 07.02.2017 № 79

Порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в ГОАУСОН «КЦСОН ЗАТО г. Североморск»

1. Настоящий порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг (далее - Порядок) разработан в соответствии с требованиями Федерального закона от 02 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Получатели социальных услуг в ГОАУСОН «КЦСОН ЗАТО г.Североморск» (далее - учреждение) имеют право на подачу жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.

Обращение предусматривает возможность направления жалоб и отзывов граждан по вопросам качества оказания социальных услуг в случае, если их обращения соответствуют требованиям Федерального закона от 02 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Такие обращения будут приняты к рассмотрению и на них будет дан ответ в соответствии с Федеральным законом.

3. Подать жалобу, направить предложение, отзыв по вопросам качества оказания социальных услуг можно следующими способами:

- **в форме электронного документа:**

- через раздел «Обращение граждан» на официальном сайте учреждения: <https://kacsonsever.jimdo.com/>;

- направить обращение на электронный адрес учреждения: mu_kacson@bk.ru.

Обращение, поступившее в учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

- **в письменной форме:**

- через приемную директора учреждения.

Для этого необходимо доставить письмо по адресу учреждения: 184601, Мурманская область, г. Североморск, ул. Гвардейская, д.5, кабинет 106 (прием документов ежедневно с 9.00 до 17.00, перерыв с 13.00 до 14.00, выходной: суббота и воскресенье) либо отправить письмо Почтой России в адрес учреждения: 184601, Мурманская область, г. Североморск, ул. Гвардейская, д.5.

Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях директор учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

- **на личном приеме:**

- личный прием граждан осуществляется директором учреждения по адресу учреждения: 184601, Мурманская область, г. Североморск, ул. Гвардейская, д.5., кабинет 111 - среда с 14.00 до 15.00 часов.

4. Требования к обращению.

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

- свою фамилию, имя, отчество;
- почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;
- номер контактного телефона (по желанию);
- излагает суть предложения, заявления или жалобы;

— ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5. По результатам рассмотрения жалобы дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется гражданину по указанному в обращении адресу (почтовому/электронному).

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается.
