

ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ ПО ВОПРОСАМ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ГКУСО «Центр социального обслуживания Островского района»

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

- в письменной форме на бумажном носителе;
- в электронной форме на электронный адрес Учреждения (посредством использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);
- при личном приеме заявителя директором Учреждения или лицом, уполномоченным руководителем на рассмотрение жалоб.

Для этого необходимо:

- доставить письмо лично в учреждения (прием документов осуществляется ежедневно в рабочие дни с 8.00 до 17.00, перерыв с 13.00 до 14.00);
- отправить письмо по почте на адрес учреждения: : 181350, Псковская область, г.Остров, ул. 25 Октября, д.31
- обратиться по телефону:
- директор – 8(81152)32402;
- заместитель директора 8(81152)32947;
- заместитель директора 8(81152)25169;
- телефон горячей линии: +79113642398

Обращение предусматривает возможность направления жалобы 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 № 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.

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;
- 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.
- Если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя, оформленный в установленном законодательством порядке в которых

ответ на жалобу не дается:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу сотрудников учреждения, а также членов их семей;
- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

Жалоба, поступившая в учреждение социального обслуживания, подлежит рассмотрению руководителем или лицом, уполномоченным руководителем на рассмотрение жалоб, в течение 30 рабочих дней со дня регистрации жалобы в журнале регистрации.

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

При удовлетворении жалобы в организации социального обслуживания принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, контроль за устранением нарушений осуществляется руководителем организации социального обслуживания.

В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, **ответ на обращение не дается.**

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Граждане также вправе обратиться в Главное государственное управление социальной защиты населения Псковской области:

- по адресу 180001, г.Псков, ул. Некрасова, дом 23;
- адрес электронной почты: soc-info@obladmin.pskov.ru

Адрес официального сайта ГКУСО «Центра социального обслуживания Островского района»:

<http://cso-ostrov.ru/>

Адрес электронной почты:

cso-ostrov@social.pskov.ru

Адрес Учреждения:

181350, Псковская область, г.Остров, ул. 25 Октября, д.31.