

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБУ СО РК
«Центр помощи детям №7»

_____ **А.В. Семенов**
«01» мая 2017г.

Порядок подачи жалобы
по вопросам качества оказания социальных услуг
в Государственном бюджетном учреждении социального обслуживания
Республики Карелия
«Центр помощи детям, оставшихся без попечения родителей, №7»

1. Получатели услуг (их законные представители) имеют право на обжалование действий или бездействий должностных лиц, специалистов учреждения в досудебном и судебном порядке.

2. Получатели услуг (их законные представители) имеют право обратиться в учреждение с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

3. Директор учреждения проводит личный прием получателей услуг (их законных представителей). Личный прием проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, которые размещаются на Интернет-сайтах и информационных стендах, ежедневно, в рабочее время.

4. При обращении получателей услуг (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 получателя услуги (его законного представителя) о продлении срока рассмотрения его обращения.

5. Получатель услуг (его законный представитель) в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения –ГБУ СО РК «Центр помощи детям №7», 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.

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

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется получателю услуг (его законному представителю) по почте.

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

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

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

- в форме электронного документа на электронную почту: sortdd2001@mail.ru

- в письменной форме в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее — Федеральный закон).

Для этого необходимо привезти письмо лично по адресу: Республика Карелия, г. Сортавала, ул. Гагарина, 10 (прием документов понедельник - пятница с 10:00 до 13:00, с 14:00 до 16:00, кроме субботы и воскресенья) или отправить по почте: 186790, Республика Карелия, г. Сортавала, ул. Гагарина, 10, ГБУ СО РК «Центр помощи детям №7»;

обратиться по телефонной линии тел./факс +8 (81430) 4-52-93.

Поданная жалоба регистрируется специалистом по кадрам в журнале учета жалоб, отзывов и предложений.

Требования к обращению

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

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