

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГКУСОН АО КЦСОН
Красноярский р-н


И.В. Урманова
«30» 12 2019 г. № 774

Порядок подачи жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг в государственном казенном учреждении социального обслуживания населения Астраханской области «Комплексный центр социального обслуживания населения, Красноярский район, Астраханская область»

1. Граждане (их законные представители) имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц, специалистов учреждения в досудебном и судебном порядке.
2. Жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме на электронный адрес учреждения, посредством использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта учреждения, а также 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.
3. Директор учреждения проводит личный прием граждан (их законных представителей). Личный прием проводится по предварительной записи, согласно утвержденного графика приема граждан: каждую среду с 13.00 до 16.00. Запись граждан (их законных представителей) проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, которые размещены на Интернет-страницах и информационных сайтах учреждения.
4. Специалист, осуществляющий запись в журнал заявителей на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема. Должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.
5. При обращении граждан (их законных представителей) в письменной форме срок рассмотрения жалобы не может превышать 15 рабочих дней с момента регистрации такого обращения (Постановление МСРиТ АО от 12.12.2013 № 64 п.5.6).
6. Жалобы рассматриваются непосредственно директором учреждения либо заместителем директора.
7. Жалоба должна содержать:
 - 1) наименование учреждения, а также специалиста учреждения, предоставляющего государственную услугу;
 - 2) фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), сведения о месте жительства заявителя — физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя — юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса)

электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего государственную услугу, специалиста учреждения, предоставляющего государственную услугу;

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

5) личную подпись заявителя и дату подачи жалобы.

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

10. Случаи, в которых ответ на жалобу не дается:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу сотрудников учреждения, а также членов их семей;

2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

11. Гражданин (его законный представитель) вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления социальной услуги, действия или бездействия должностных лиц учреждения в судебном порядке.

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:

- лично по адресу: Астраханская область, Красноярский район, с. Красный Яр, ул. Н. Островского, д. 10.

- по номерам телефонов 8(85146) 92-1-71 91-3-94;

- по электронной почте учреждения: ksonkr30@yandex.ru;

- на главной странице официального сайта учреждения: ksonkr.ru «Обратная связь».