

ПОРЯДОК
подачи жалобы по оказанию социальных услуг
в ГАУ «Березовский ПНИ»

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

1. В форме электронного документа:

Написать сообщение и отправить его на эл. адрес учреждения soc002@egov66.ru

2. В письменной форме:

Отправить по почте на адрес учреждения: **623718, Свердловская область, г. Березовский, поселок Старопышминск, ул. Вокзальная, 34**

3. Обратиться по телефону/факсу: **+7 (34369) 4-40-70**

4. Записаться на приём к директору учреждения и(или) его заместителям.

Требования к обращению

Гражданин в обязательном порядке указывает:

- 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 жалобу.

Обращение, поступившее в форме электронного документа в учреждение, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг

По вопросам качества оказания социальных услуг граждане (заявители) вправе обратиться **к директору учреждения** социального обслуживания.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя, оформленный в установленном законодательством порядке.

Жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме на электронный адрес учреждения социального обслуживания, посредством использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также может быть принята при личном приеме заявителя руководителем организации социального обслуживания или лицом, уполномоченным руководителем на рассмотрение жалоб.

Жалобы рассматриваются непосредственно директором учреждения либо лицом, уполномоченным директором на рассмотрение жалобы.

Заявитель в обязательном порядке указывает:

- фамилию, имя, отчество
- почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, по желанию телефон
- излагает суть жалобы
- ставит личную подпись и дату.

Случаи, 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 директором на рассмотрение жалоб, **в течение 15 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 учреждение социального обслуживания принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, контроль за устранением нарушений осуществляется директором учреждения социального обслуживания.

В случае, если в письменном обращении не указаны 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 **Министерство социальной политики Свердловской области** инд. 620144, г. Екатеринбург ул. Большакова, 105, эл. почта **mspso@egov66.ru**, тел. 8(343) 312-00-08