

ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ ПО ВОПРОСАМ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

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 Центра;
- ✚ посредством использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- ✚ при личном приеме заявителя директором Центра или лицом, уполномоченным руководителем на рассмотрение жалоб.

Адрес официального сайта Центра: <http://chita-doverie.ru/>

Адрес электронной почты: guso_doverie@mail.ru

Адрес Центра: 672030, Забайкальский край, г. Чита, ул. Текстильщиков, д.1 а.

Для этого необходимо:

- ✚ доставить письмо лично в приёмную учреждения (прием документов осуществляется ежедневно в рабочие дни с 9.00 до 17.00, перерыв с 13.00 до 14.00);
- ✚ отправить письмо по почте на адрес учреждения: 672030, Забайкальский край, г. Чита, ул. Текстильщиков, д.1 а.;
- ✚ обратиться по телефону: 8 (3022) 25-14-88.

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:

- ✚ 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.

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

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 организацию социального обслуживания, подлежит рассмотрению руководителем или лицом, уполномоченным руководителем 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 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 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.

Ответственным лицом за рассмотрение жалоб с последующим контролем за устранением, имеющихся нарушений назначен **заместитель директора Слуккина Елена Викторовна т.8 (3022) 28-33-57**

Граждане также вправе обратиться в Министерство труда и социальной защиты населения Забайкальского края (Забайкальский край, г. Чита, ул. Курнатовского, 7; pochta@minsz.e-zab.ru; тел.8 (3022) 35-50-85).