

Приложение 2

УТВЕРЖДЕН

приказом государственного
казённого учреждения
социального обслуживания
Краснодарского края
«Белореченский социально-
реабилитационный центр
для несовершеннолетних»

от 02.07.2024 № 165

ПОРЯДОК

**подачи жалобы, отзыва, предложения по вопросам
качества предоставления социальных услуг
в ГКУ СО КК «Белореченский СРЦН»**

Подать жалобу, направить предложение, отзыв по вопросам качества предоставления социальных услуг в ГКУ СО КК «Белореченский СРЦН» можно следующими способами:

1. **В форме электронного документа на электронную почту**
shi_velikovech@mtsr.krasnodar.ru

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.

2. **В письменной форме в соответствии с требованиями через**
приемную директора учреждения.

Для этого необходимо привезти письмо лично по адресу: 352626 Краснодарский край, Белореченский район, с. Великовечное, ул. Почтовая, 46 (прием документов ежедневно с 8.00 до 16.00, кроме субботы и воскресенья) или отправить по почте.

3. **Обратиться по телефонной линии**
тел: 8 (86155) 39-1-95; 8 (86155) 39-4-64

Требования к обращению:

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

а) наименование отделения учреждения, предоставляющего социальную услугу, сотрудника, предоставляющего социальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество, сведения о месте жительства заявителя, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю, дата, личная подпись;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) сотрудника, предоставляющего социальную услугу;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) сотрудника, предоставляющего социальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Срок рассмотрения поданной жалобы:

Жалоба, поступившая в учреждение, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены действующим законодательством.

ВНИМАНИЕ!

Жалобы и претензии анонимного характера рассмотрению не подлежат! На основании поступления жалобы в учреждении проводится служебное расследование с целью установления (исключения) факта возможного нарушения.

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

Заместитель директора по воспитательной
и реабилитационной работе

 М.А.Сулежко