

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГКУСОКК

«Успенский СРЦН»

И.Т. Оганезова

2016 г.



**Порядок подачи жалобы, отзыва, предложения  
по вопросам качества предоставления социальных услуг  
в ГКУСОКК «Успенский социально-реабилитационный центр для  
несовершеннолетних»**

Подать жалобу, направить предложение, отзыв по вопросам качества предоставления социальных услуг в ГКУСОКК «Успенский СРЦН» можно следующими способами:

**1. В форме электронного документа на электронную почту**

**srcn\_maryina\_rosha@msrsp.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 N 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: 352472, Краснодарский край, Успенский район, с. Марьино, ул. Центральная, д. 36 Б (прием документов ежедневно с 9.00 до 17.00, кроме субботы и воскресенья) или отправить по почте.

**3. Обратиться по телефонной линии**

тел: 8 (86140) 5-10-67; 8 (86140) 5-10-76

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».