

«Утверждаю»  
Директор МБУСОН г.Курска  
«Социальная гостиная»  
*Нисеев* Л.Н. Нифталиева  
«16» 02 2016г.

## Порядок подачи жалобы по оказанию социальных услуг в МБУСОН г.Курска «Социальная гостиная»

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

- **В форме электронного документа**
  1. Написать сообщение и отправить его на электронный адрес учреждения: **soc.gos@mail.ru**
  2. Написать обращение на официальном сайте учреждения в разделе сайта «обратная связь»
- **В письменной форме:** отправить по почте на адрес учреждения: **305047, г. Курск, ул. Дейнеки, 30**
- **Обратиться по телефону: 8 (4712) 32-76-96**
- **Записаться на приём** к директору учреждения на официальном сайте учреждения в разделе сайта «обратная связь» или по телефону: **8 (4712) 32-76-96**

### 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 на электронный адрес или через официальный сайт подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

По вопросам качества оказания социальных услуг граждане (заявители) вправе обратиться к **руководителю организации** 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 организации социального обслуживания или через официальный сайт, 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 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.

Граждане также вправе обратиться в **Комитет социальной защиты населения города Курска, который является учредителем МБУСОН г. Курска «Социальная гостиная»:** 305007, г. Курск, ул. Пигорева 2/17; электронная почта [komsoz@kurskadmin.ru](mailto:komsoz@kurskadmin.ru), **Телефон:** 8 (4712) 35-63-16