

Порядок подачи жалобы

по вопросам качества оказания социальных услуг

Получатели социальных услуг имеют право обратиться с жалобой по вопросам предоставления социальных услуг о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействиях работников учреждения, их должностных лиц, о некорректном поведении или нарушении ими служебной этики или направить письменное обращение, жалобу (претензию):

ГБУ СО КК «Щербиновский КЦСОН»:

353620 Краснодарский край, Щербиновский район,
ст-ца Старощербиновская, ул. Радищева, д 31

Телефон/Факс: **8 (86151) 7-86-99**

Адрес электронной почты: **cs0_vesta@mtsr.krasnodar.ru**

Сайт учреждения: **www.kcson-sherbinovskiy.ru**

Государственное казенное учреждение Краснодарского края - управление социальной защиты населения в Щербиновском районе:

353620, Краснодарский край, Щербиновский район,
ст-ца Старощербиновская, ул. Радищева, д 31

Телефон/Факс 8 (86151) 7-74-48

Адрес электронной почты: **uszn_sherb@msrsp.krasnodar.ru**

Министерство труда и социального развития Краснодарского края:

350000, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. Чапаева, 58

Телефон 8(861) 259-64-60 Факс 8 (861) 259-00-97

Адрес электронной почты: **msrsp@krasnodar.ru**

Виртуальная приемная - на официальном сайте: **www.sznkuban.ru**

Управление Роспотребнадзора по Краснодарскому краю в Ейском, Щербиновском, Староминском районах

353684, Краснодарский край, г. Ейск, ул. Карла Либкнехта, 285

Телефон/Факс: 8 (86132) 2-79-01

Адрес электронной почты: **eisk@kubanrpn.ru**

Требования к оформлению обращений

Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

- наименование государственного органа либо ФИО (наименование должности) соответствующего должностного лица;
- Ф.И.О. заявителя;
- почтовый адрес: заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления, жалобы;
- личную подпись заявителя;
- дату.

Заявитель в подтверждение своих доводов может приложить к обращению документы и материалы (копии).

Обращение, поступившее в учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон) и настоящим порядком.

В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои ФИО, адрес электронной почты или почтовый адрес, излагает суть предложения, заявления или жалобы.

Заявитель может приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

Срок рассмотрения обращений граждан

Обращения, поступившие в учреждение по вопросам, относящимся к их компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения до даты направления ответа заявителю.

Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительно изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. Но не позднее 15 дней.

В случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления, руководитель учреждения, давший поручение, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения, руководителю учреждения, давшему поручение, предоставляется служебная записка, подготовленная исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения.

По дубликатному обращению (обращение, являющееся копией предыдущего обращения, либо экземпляр обращения по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения.

Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

Срок рассмотрения обращения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

Исполнитель несет ответственность за соблюдение срока рассмотрения обращения в соответствии с законодательством РФ.

Контроль в учреждении за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляется заместителем директора.