

Порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в ОБУССОКО «Суджанский психоневрологический интернат»

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

В электронной форме:

Написать сообщение и отправить его на адрес электронной почты учреждения ***gsuson.internat@yandex.ru***

В письменной форме:

Отправить по почте на адрес учреждения: ***307821, Курская область, Суджанский район, с. Ч.Конопелька, ул. Центральная д.10.***

Задать вопрос можно:

В разделе сайта ***«Обратная связь»***.

Оставить отзыв:

В разделе сайта ***"Оставить отзыв"***

Обратиться по телефону

8 (471 43) 2-11-54

Записаться на приём к директору учреждения по телефону: ***8 (47143) 2-11-54***

Требования к обращению:

Порядок подачи жалоб

1. Жалоба подается на имя директора учреждения в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

2. Жалоба должна содержать:

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;

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.

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.

ВНИМАНИЕ!

Жалобы и претензии анонимного характера рассмотрению не подлежат!

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 10 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 социального обеспечения Курской области: 305007, г. Курск, ул. Моковская, 2 «Г»; электронная почта kco@rkursk.ru, Телефон: 8 (4712) 35-75-23, Факс: (4712) 35-17-59.