Директор ОАУСО «Солецкий комплексный центр социального обслуживания населения»:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Е.М. Иванова

«11» января 2016г.

**Порядок подачи жалоб (обращений)**

**в ОАУСО** «**Солецкий комплексный центр социального обслуживания населения»**

Граждане - получатели социальных услуг имеют право подать жалобу, обращение по вопросам, касающимся деятельности учреждения, в том числе по качеству оказания социальных услуг.

В учреждении имеются Книга отзывов и предложений граждан.

Кроме того получатели социальных услуг могут обратиться в учреждение как в письменной, так и электронной форме.

1. В форме электронного документа через форму обращений в разделе «Порядок подачи жалоб (обращений)» на сайте учреждения:

kcson-soltsy.nov.socinfo.ru и по электронной почте: cspsidsolzy@yandex.ru.

Обращение предусматривает возможность направления жалобы предложения, отзывов по вопросам качества оказания социальных услуг, если их обращение соответствует 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.

Обращение, поступившее в форме электронного документа в учреждение, подлежит рассмотрению в порядке, установленном [Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (ред. от 24.11.2014г)](http://kcson38.ru/wp-content/uploads/2015/05/59-fz.pdf).

2. В форме письменного обращения на имя директора учреждения

Ивановой Елены Михайловны , личного приема в кабинете директора или по телефону: 8(81655) 30-214.

2.1.Обращение должно быть зарегистрировано в журнале регистрации входящий корреспонденции.

2.2. Жалобы (обращение) граждан представляются в письменном виде и должны содержать:

- фамилию, имя, отчество;

- почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;

- изложенную суть жалобы, предложения, заявления;

- личную подпись обратившегося и дату.

2.3. Обращения рассматриваются в срок не более одного месяца со дня

их регистрации. В случае необходимости проведения специальной

проверки, истребования дополнительных материалов, дополнительного

изучения предложений либо принятия других мер срок для

рассмотрения обращений может быть в порядке исключения продлен,

но не более чем на один месяц, с обязательным уведомлением лица,

обратившегося с обращением.

2.4. Жалоба (обращение) рассматривается на заседании комиссии.

2.5. В результате рассмотрения обращений граждан комиссия принимает

одно из следующих решений:

- о полном или частичном удовлетворении обращения;

- об отказе в удовлетворении обращения;

- о разъяснении по вопросам, поставленным в обращении.

2.6. Изложение решения по жалобе должно быть мотивированным со

ссылкой на конкретные статьи федеральных законов и законов

Новгородской области, содержать информацию о конкретных мерах по

восстановлению нарушенных прав или законных интересов граждан.

2.7. О решении, принятом по жалобе (обращению) гражданина, должно быть сообщено в течение десяти дней со дня принятия решения.

2.8. Без согласия граждан, обратившихся к должностным лицам,

запрещается разглашать сведения и распространять информацию о

частной жизни граждан, ставших известными этим должностным

лицам в связи с рассмотрением обращений граждан.

2.9. По просьбе обратившегося гражданина не подлежат разглашению сведения о его фамилии, имени, отчестве, месте жительства и иные данные.

2.10. Нарушение порядка и срока письменного ответа на обращения

граждан влечет дисциплинарную и административную ответственность

должностных лиц в соответствии с федеральным законодательством и

законодательством Новгородской области.

**Форма для обращения**

Фамилия\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Имя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Отчество\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Почтовый адрес с индексом)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес электронной почты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Тема обращения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_