

## Государственное бюджетное учреждение

«Комплексный центр социального обслуживания населения городского округа «Семеновский»

# Порядок подачи жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг

Граждане (их законные представители) имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц, работников учреждения в досудебном и судебном порядке.

Граждане (их законные представители) имеют право обратиться в учреждение с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

При обращении граждан (их законных представителей) в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации такого обращения.

В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса другим государственным органам, органам местного самоуправления и иным должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов, директор учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 рабочих дней, уведомив гражданина (его законного представителя) о продлении срока рассмотрения его обращения.

Гражданин (его законный представитель) в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), полное наименование для юридического лица, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований гражданина (его законного представителя) либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется гражданину (его законному представителю).

Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина (его законного представителя), направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Гражданин (его законный представитель), вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействия должностных лиц, учреждения в судебном порядке.

Гражданин (его законный представитель), может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

- по номерам телефонов: 8 (83162) 5-36-78 (факс), 8 (83162) 5-32-34

- на Интернет-сайте учреждения: [kctson-sem.ru](http://kctson-sem.ru)

- по электронной почте учреждения: [kctson@soc.sem.nnov.ru](mailto:kctson@soc.sem.nnov.ru)

- в письменной форме через приемную директора учреждения.

Для этого необходимо привезти письмо лично по адресу: Нижегородская область, город Семенов, ул. Матвеева, д. 4. Часы работы: 8.00-17.00, пятница: 8.00-16.00, обеденный перерыв с 12.00 до 12.48. Выходные: суббота, воскресенье

или отправить по почте: 606650, Нижегородская область, город Семенов, ул. Матвеева, д. 4.

Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается сообщение, его место жительства или пребывания;
  - наименование учреждения, должность, фамилию, имя и отчество работника (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы получателя услуги (его законного представителя);
  - суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);
  - сведения о способе информирования получателя услуги (его законного представителя), о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.
- Гражданин, не согласный с решением, принятым по его предложению, заявлению, жалобе, имеет право обжаловать это решение в тот орган или тому должностному лицу, которым непосредственно подчинены орган или должностное лицо, принявшие обжалуемое решение, или в суд.