



УТВЕРЖДАЮ
Директор ГКУ СО «Тольяттинский социальный приют «Дельфин»
С.М. Лященко
«9 февраля» 2017 г.

Порядок подачи жалоб по оказанию социальных услуг в ГКУ СО «Тольяттинский социальный приют «Дельфин»

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

- В электронной форме:
 1. Написать сообщение и отправить его на электронный адрес учреждения: delfin_priut@mail.ru;
 2. Написать обращение на сайте учреждения в разделе «Обратная связь»;
- В бумажной форме:
 1. Отправить письмо почтой на адрес учреждения: 445051, Самарская обл., Тольятти, ул. Маршала Жукова, 20;
 2. Написать в социально-педагогическом отделении учреждения;
- Обратиться по телефону: +7(8482)34-79-12, +7(8482)34-50-95
- Записаться на приём к директору учреждения по телефону: +7(8482)34-50-95

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 дату.

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 подастся 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.

Случай, в которых ответ на жалобу недается:

- 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.

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, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.