

**Муниципальное бюджетное учреждение
«Комплексный центр социального обслуживания населения
по Центральному району города Челябинска»
ул. Смирных, 21-а, г. Челябинск, 454126,
Телефон (351) 265-65-43**

УТВЕРЖДАЮ
Директор МБУ «КЦСОН
по Центральному
району г. Челябинска»

И.В. Мачикина
_____ 2017г.

**Порядок
подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг
МБУ «КЦСОН по Центральному району г. Челябинска»**

**I. Участники процесса подачи жалоб по вопросам качества
оказания социальных услуг**

1. Настоящий порядок подачи жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг (далее - Порядок) распространяется на МБУ «КЦСОН по Центральному району г. Челябинска», предоставляющий социальные услуги в соответствии с Постановлением Правительства Челябинской области от 21 октября 2015г. № 546-П «Об утверждении порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг», Федеральным законом "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" от 28 декабря 2013г. № 442-ФЗ,
2. С жалобой по вопросам качества оказания социальных услуг могут обращаться граждане Российской Федерации, получающие социальные услуги в Учреждении социального обслуживания (далее - получатели услуг), а так же их родственники и граждане, заинтересованные в качественном обслуживании получателей социальных услуг (далее все вместе -заявители).

II. Требования к подаче жалобы

1. Обращение предусматривает возможность направления жалобы, предложения, отзывов по вопросам качества оказания социальных услуг как физических, так и юридических лиц и в случае, если их обращения соответствуют требованиям Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 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.
2. Жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг могут быть направлены поставщику социальных услуг:
 - на личном приеме (доставить письмо лично в приёмную учреждения (прием документов осуществляется ежедневно в рабочие дни с 09.00 до 16.00. перерыв с 12.00 до 12.45);
 - с использованием; почтовой связи (отправить письмо до почте на адрес учреждения: 454126, Челябинская область, г.Челябинск, ул.Смирных, д.21а;
 - в электронном виде с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет:
 - а) через форму «Обратная связь» на официальном сайте: <http://kcsol11.eps74.ru>
 - б) по электронной почте socobs@ya.ru.
 3. В жалобе по вопросам качества оказания социальных услуг излагается суть обращения, а также указываются:
 - наименование поставщика социальных услуг, действия которого, обжалуются;
 - сведения о сотрудниках (фамилия, имя, отчество, должность), действия, которых обжалуются;
 - почтовый адрес (и/или адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ;
 - фамилия, имя, отчество заявителя, по желанию иные контактные данные.
 4. В письменной жалобе по вопросам качества оказания социальных услуг должна быть личная подпись заявителя и дата.
 5. В случае, необходимости подтверждения фактов, отраженных в жалобе по вопросам качества оказания социальных услуг, заявитель, по своему усмотрению, может приложить дополнительные документы и материалы, подтверждающие наличие обстоятельств, связанных с подачей жалобы.
 6. Не подлежат рассмотрению жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в следующих случаях:
 - не указаны фамилия, имя, отчество и обратный адрес заявителя;
 - жалоба содержит нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудникам поставщика социальных услуг, а также членам их семьи;
 - текст письменной жалобы не поддается прочтению;
 - в жалобе содержатся вопросы, на которые заявителю неоднократно давались письменные разъяснения;
 - причины, повлекшие написание жалобы, на момент рассмотрения устранены.

III. Регистрация жалоб

1. Жалоба - по вопросам качества оказания социальных, услуг, поступившая в адрес поставщика социальных услуг, подлежит регистрации в день ее поступления. Запись о поступлении жалобы заносится в «Журнал регистрации и контроля обращений граждан».
2. Ответственность за организацию, работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Учреждение, возлагается на документоведа.
3. Жалоба, в которой содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию получателя социальных услуг, в течение семи дней со дня её регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в жалобе вопросов. По истечении семи дней заявитель уведомляется в письменной форме о переадресации жалобы.

IV. Сроки и порядок рассмотрения жалобы

1. В соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006г. № 56-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» жалоба, поступившая в адрес поставщика социальных услуг, рассматривается в течение 30 дней, со дня ее регистрации. Срок рассмотрения жалобы может быть продлен, не более чем на 30 дней, в связи с уточнением фактов некачественного предоставления социальных услуг. В этом случае заявителю направляется уведомление о продлении срока рассмотрения жалобы.
2. По результатам рассмотрения жалобы, заявителю направляется ответ с разъяснениями по существу поставленных вопросов.
3. В случае, когда по результатам объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращения, жалоба признается обоснованной, а факты о некачественном предоставлении социальных услуг подтверждаются, соответствующим должностным лицом принимаются меры, направленные улучшение качества оказания услуг, на восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, и устранение причин, повлекших написание жалобы, в отношении ответственных лиц, допустивших предоставление некачественных социальных услуг, принимается решение о привлечении их к ответственности.
4. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействия) должностного лица, рассматривавшего жалобу, в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.