

**Порядок
подачи жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг
в СПб ГБУ СОН «ЦСРИДИ Колпинского района «Поддержка»**

Настоящий порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

- Граждане (их законные представители) имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц, специалистов учреждения в досудебном и судебном порядке.
- Жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе через секретаря учреждения в каб. № 2, в электронной форме на электронный адрес учреждения csr-p@yandex.ru посредством использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта учреждения csr-p-kolp.ru по «Обратной связи» в разделе «Контакты», а также может быть принята при личном приеме заявителя директором учреждения в приемные дни: четверг с 10.00 до 13.00. Для записи на прием заявителю необходимо обратиться к секретарю учреждения в кабинет №2 и записаться на прием к директору учреждения или другому уполномоченному лицу по телефону 8 (812) 469-25-43. Секретарь информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием. Прием граждан секретарем осуществляется ежедневно с 9.00 до 18.00, кроме субботы и воскресенья. Перерыв на обед - с 13.00 до 13.48 по адресу: ул. Красная, д. 12А каб. №2.
- При обращении граждан (их законных представителей) в письменной/электронной формах срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации такого обращения. Директор учреждения вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.
- 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) в любой указанной им в заявлении форме.
- Если в письменном/электронном обращении не указаны фамилия гражданина (его законного представителя), направившего обращение, и

почтовый/электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

• Гражданин (его законный представитель), вправе обжаловать решения, принятые в ходе рассмотрения жалобы, действия или бездействия должностных лиц учреждения в досудебном или 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:

- на Интернет сайте администрации Колпинского района: www.newskolpino.ru.

- при личном приеме у начальника отдела социальной защиты населения администрации Колпинского района Ермолиной Лилии Дмитриевны. Приемные дни: Среда с 10.00 до 13.00 (г.Колпино, бульвар Победы, д.1, каб. 11) или по телефону 576-96-50.

• 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 специалиста (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.