

## **Порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг**

Получатели социальных услуг имеют право обратиться с жалобой по вопросам предоставления социальных услуг о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействиях работников учреждения, их должностных лиц, о некорректном поведении или нарушении ими служебной этики или направить письменное обращение, жалобу (претензию):

- поставщику социальных услуг - ГКУ СО КК «Новороссийский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» 353915 Краснодарский край, г. Новороссийск, ул. Энгельса, д. 56.

тел/ факс : 8(8617) 63-04-36

Электронный адрес: [rcdip\\_romashka@msrsp.krasnodar.ru](mailto:rcdip_romashka@msrsp.krasnodar.ru)

Сайт учреждения: [www.novorossiyskiy-rc.ru](http://www.novorossiyskiy-rc.ru)

Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях: [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)

Режим работы учреждения:

Понедельник- пятница с 8-00 часов до 18-00 часов.

Перерыв с 13-00 до 13-50 часов.

Выходные - суббота, воскресенье.

- в уполномоченный орган - Управление социальной защиты населения министерства труда и социального развития Краснодарского края в городе Новороссийске:

353900, Краснодарский край, г. Новороссийск, ул. Московская, д. 8.

тел : 8(8617) 21-25-42

факс 8(8617) 21-25-08

Электронный адрес: [uszn\\_novoros@msrsp.krasnodar.ru](mailto:uszn_novoros@msrsp.krasnodar.ru)

- в уполномоченный орган - Министерство труда и социального развития Краснодарского края

350000, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. Чапаева, 58

тел : 8(8612) 59-03-27

факс 8(8612) 59-00-97

Электронный адрес: [msrsp@krasnodar.ru](mailto:msrsp@krasnodar.ru)

Виртуальная приёмная - на официальном сайте министерства труда и социального развития Краснодарского края : [www.sznkuban.ru](http://www.sznkuban.ru)

### **Требования к оформлению обращений**

Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

- наименование государственного органа либо ФИО (наименование должности) соответствующего должностного лица;
- ФИО заявителя;
- почтовый адрес: заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления, жалобы;
- личную подпись заявителя;
- дату.

Заявитель в подтверждение своих доводов может приложить к обращению документы и материалы (копии).

Обращение поступившее в учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон) и настоящим порядком.

В обращении в обязательном порядке указывает свои ФИО, адрес электронной почты или почтовый адрес, излагает суть предложения, заявления или жалобы.

Заявитель может приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы их копии в письменной форме.

Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

### **Срок рассмотрения обращений граждан**

Обращения, поступившие в учреждение по вопросам, относящимся к их компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения до даты направления ответа заявителю.

Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. Но не позднее 15 дней.

В случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления, руководитель учреждения, давший поручение, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения, руководителю учреждения, давшему поручение, предоставляется служебная записка, подготовленная исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения.

По дубликатному обращению (обращение, являющееся копией предыдущего обращения, либо экземпляр обращения по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица), приобщённому к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку

рассмотрения первого обращения.

Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

Срок рассмотрения обращения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днём окончания этого срока считается предшествующий рабочий день.

Исполнитель несёт ответственность за соблюдение срока рассмотрения обращения в соответствии с законодательством РФ.

Контроль в учреждении за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляется заместителем директора.