

Инструкция к порядку предоставления социальных услуг в государственном казенном учреждении социального обслуживания Краснодарского края «Новороссийский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних»

Порядок подачи жалобы или претензии, отзыва, предложения по вопросам качества оказания социальных услуг в ГКУ СО КК «Новороссийский СРЦН»

Подать жалобу, направить предложение, отзыв по вопросам качества оказания социальных услуг в ГКУ СО КК «Новороссийский СРЦН» можно следующими способами:

В форме электронного документа на электронную почту: dd_yunga@msrsp.krasnodar.ru Сайт: novorossiysk-srcn.ru

Через форму для обращений:

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 2 мая 2006 года N 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.

В письменной форме в соответствии с требованиями через приемную директора учреждения. Для этого необходимо привезти письмо лично по адресу: 353919, Краснодарский край, г. Новороссийск, ул. Волгоградская, 6 а. Прием документов ежедневно с 9.00 до 18.00 (кроме субботы и воскресенья), или отправить по почте.

Обратиться по телефонной линии:

тел. 8 (8617) 22 - 26 - 99; 22 – 36 – 34.

Требования к обращению:

Гражданин, в письменной форме или в направляемом электронном документе, в обязательном порядке указывает:

- 1) фамилию, имя, отчество, сведения о месте жительства заявителя, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- 2) наименование отделения учреждения, предоставляющего социальную услугу, сотрудника, предоставляющего социальную услугу;
- 3) излагается суть предложения, заявления (или жалобы);
- 4) ставит личную подпись и дату.

**Срок рассмотрения поданной жалобы или претензии по вопросам
качества оказания социальных услуг
в ГКУ СО КК «Новороссийский СРЦН».**

Жалоба, поступившая в учреждение, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены действующим законодательством.

ВНИМАНИЕ! Жалобы и претензии анонимного характера рассмотрению не подлежат!

На основании поступления жалобы в учреждении проводится служебное расследование с целью установления (исключения) факта возможного нарушения.