

## **Порядок подачи обращения, жалобы, отзыва, предложения по вопросам качества оказания социальных услуг**

Подать жалобу, направить предложение, отзыв по вопросам качества оказания социальных услуг в ГКУ СО «КЦСОН Самарского округа» можно следующими способами:

1) В письменной форме на имя руководителя учреждения непосредственно при личном обращении либо отправив почтой по адресу: 443099, Самарская область, г. Самара, Алексея Толстого ул., д. 32-34; личный прием проводится по предварительной записи по телефону 333-79-30.

2) по электронной почте: [gor-semiya@yandex.ru](mailto:gor-semiya@yandex.ru);

3) через сайт ГКУ СО «КЦСОН Самарского округа» ([www.gcs-semya.ru](http://www.gcs-semya.ru));

Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию: фамилию, имя, отчество гражданина, 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 предложения, заявления или жалобы; сведения о способе информирования получателя услуги (его законного представителя) о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения. На основании поступления жалобы в учреждении проводится служебное расследование с целью установления (исключения) факта возможного нарушения.

Обращение, поступившее в учреждение, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

При обращении граждан (их законных представителей) в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации такого обращения. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований гражданина (его законного представителя) либо об отказе в удовлетворении жалобы. При удовлетворении жалобы в организации социального обслуживания принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю (его законному представителю) не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме.

Граждане также вправе обратиться в вышестоящие контролирующие организации: Министерство социально-демографической и семейной политики Самарской области, телефоны для обращений граждан: 334-57-55, 334-45-73