**Порядок подачи жалобы**

**по вопросам качества оказания социальных услуг**

* + **МКУ «Социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних Яйского муниципального района».**
    - МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Яйского муниципального района» порядок подачи жалобы осуществляется в соответствии с ФЗ Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», ФЗ Российской Федерации от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», постановлением Коллегии Администрации Кемеровской области от 03.11.2006 № 218 «Об утверждении Положения о порядке организации

рассмотрения обращений граждан в исполнительных органах государственной власти Кемеровской области».

1. Требования к подаче жалобы определяются Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг могут быть представлены:

* на личном приеме у руководителя Учреждения (приемные дни вторник, четверг с 14.00 до 16.00 часов);
* с использованием почтовой связи : 652100, д.Ольговка. Яйского района, ул. Октябрьская № 15, МКУ «СРЦ для несовершеннолетних»;
* в электронном виде с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (сайт: http://ogonek.yayacity.ru/.; e-mail: priyut.ogonek.94@mail.ru)
  + жалобе по вопросам качества оказания социальных услуг излагается суть обращения, а также указываются:
* наименование поставщика социальных услуг, в который направляется жалоба;
* сведения о сотрудниках (фамилия, имя, отчество, должность) действия, которых обжалуются;
* почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
* фамилия, имя, отчество заявителя, по желанию иные контактные данные.
* личная подпись заявителя и дата обращения.
* 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.

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 министерства и 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.

1. Регистрация жалоб

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 «Книгу учета обращений заявителей».

Жалоба, в которой содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию поставщика социальных услуг, в течение трех дней со дня её регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных

* жалобе вопросов. Заявитель уведомляется в письменной форме о переадресации жалобы.

1. Сроки и порядок рассмотрения жалобы

* соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-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.

По результатам рассмотрения жалобы, заявителю направляется ответ с разъяснениями по существу поставленных вопросов.

* случае, когда по результатам рассмотрения жалоба признается обоснованной, а факты о некачественном предоставлении социальных услуг подтверждаются, соответствующим должностным лицом принимаются меры, направленные на улучшение качества оказания услуг и устранение причин, повлекших написание жалобы, в отношении ответственных лиц,

допустивших предоставление некачественных социальных услуг принимается решение о привлечении их к административной ответственности.

Заявитель вправе обжаловать действия (бездействия) должностного лица, рассматривавшего жалобу, в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Задать любой вопрос, относящийся к компетенции МКУ «СРЦ для несовершеннолетних» граждане могут по телефону 8(384-41)2-29-22