

Порядок подачи жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг

С жалобой по вопросам качества оказания социальных услуг могут обращаться граждане Российской Федерации, получающие социальные услуги в учреждениях социального обслуживания (далее – получатели услуг), а так же их родственники и граждане, заинтересованные в качественном обслуживании получателей социальных услуг (далее все вместе – заявители).

Жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, предоставляемых ГКУ СО КК «Краснодарский ЦСА», могут быть направлены:

- в министерство труда и социального развития Краснодарского края, адрес: 350000. г. Краснодар, ул. Чапаева, д. 58; телефон: (861) 259-03-27, факс (861) 259-03-36, e-mail: msrsp@krasnodar.ru;

- в Управление социальной защиты населения министерства труда и социального развития Краснодарского края в Прикубанском внутригородском округе города Краснодара, адрес: 350049, г. Краснодар, ул. Фестивальная, 16, телефоны: 8 (861) 226-47-63, 220-44-65, 220-28-08, e-mail: uszn_krprikub@msrsp.krasnodar.ru;

- директору ГКУ СО КК «Краснодарский ЦСА», телефон: (861) 290-11-54, e-mail: gau_csakrd@msrsp.krasnodar.ru.

Жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг могут быть представлены на личном приеме, с использованием почтовой связи, в электронном виде с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В жалобе по вопросам качества оказания социальных услуг излагается суть обращения, а также указываются:

- наименование поставщика социальных услуг, действия которого обжалуются,
- 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;

В письменной жалобе по вопросам качества оказания социальных услуг должна быть личная подпись заявителя и дата.

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.
- края по регистрации обращений граждан.

Сроки и порядок рассмотрения жалобы

В соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 № 56-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» жалоба, поступившая в адрес поставщика социальных услуг либо Учредителя в соответствии с их компетенцией, 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.

По результатам рассмотрения жалобы должностным лицом принимается решение об удовлетворении требований обратившегося, либо об отказе в его удовлетворении.

Если в результате рассмотрения обращения жалоба признана обоснованной, то соответствующим должностным лицом принимается решение о привлечении к ответственности в соответствии с законодательством РФ специалиста или должностного лица, ответственного за действие (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления социальной услуги.