

Порядок подачи жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг

1. Получатели социальных услуг (их законные представители) имеют право обратиться в учреждение с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу.
2. Директор учреждения проводит личный прием получателей социальных услуг (их законных представителей). Личный прием проводится по предварительной записи. Запись получателей социальных услуг (их законных представителей) осуществляется при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, которые размещены на официальном сайте ГБУ «РЦДПОВ г. Арзамаса» и информационных стендах учреждения.
3. Специалист, осуществляющий запись в журнал заявителей на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.
4. При обращении получателей социальных услуг (их законных представителей) в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации такого обращения. В исключительных случаях (в том числе, при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса другим государственным органам, органам местного самоуправления и иным должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов директор учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более, чем на 30 рабочих дней, уведомив получателя социальных услуг (его законного представителя) о продлении срока рассмотрения его обращения.
5. Получатель социальных услуг (его законный представитель) в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
6. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований получателя социальных услуг (его законного представителя), либо об отказе в удовлетворении жалобы. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется получателю социальных услуг (его законному представителю).
7. Если в письменном обращении не указаны фамилия получателя социальных услуг (его законного представителя), направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ, ответ на обращение не дается.
8. Получатель социальных услуг (его законный представитель) может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии, некорректном поведении, или нарушении служебной этики должностными лицами, специалистами ГБУ «РЦДПОВ г. Арзамаса»:
 - по телефону 8(831-47)7-13-42;
 - на интернет-сайте www.rcdpov40.ru;
 - по электронной почте [rcdpov@soc.arz.nnov.ru/](mailto:rcdpov@soc.arz.nnov.ru)

9. Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество гражданина, которым подается сообщение, его место жительства или пребывания;
- должность, фамилию, имя, отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы получателя социальных услуг (его законного представителя);
- суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);
- сведения о способе информирования получателя социальных услуг (его законного представителя) о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.