

Настоящий порядок разработан в соответствии Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Порядок подачи жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг

1. Граждане (их законные представители) имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц, специалистов государственного учреждения Тульской области «Комплексный центр социального обслуживания населения № 2» (далее-учреждение) в досудебном и судебном порядке.

2. Граждане (их законные представители) имеют право обратиться в учреждение с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

3. Директор учреждения проводит личный прием получателей услуги (их законных представителей). Личный прием проводится по предварительной записи.

4. Запись граждан (их законных представителей) проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, которые размещаются на Интернет-сайтах и информационных стендах.

5. Специалист учреждения, осуществляющий запись в **Журнал заявителей на личный прием**, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

6. При обращении граждан (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 гражданина (его законного представителя) о продлении срока рассмотрения его обращения.

7. Гражданин (его законный представитель) в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее-при наличии), полное наименование для юридического лица, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

8. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований гражданина (его законного представителя) либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется гражданину (его законному представителю).

9. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина (его законного представителя), направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

10. Гражданин (его законный представитель), вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействия должностных лиц, учреждения в судебном порядке.

Гражданин (его законный представитель), может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

- по номеру телефона:

8 (48753) 4-20-73

на Интернет-сайте ГУ ТО КЦСОН № 2: <http://aleksinson.i-ed.ru/> («Обратная связь»)

- по электронной почте учреждения: tcsa.aleksin@tularegion.ru
- в письменной форме. Для этого необходимо привезти письмо лично по адресу: 301361, г. Алексин, ул. Пионерская, д. 2 (прием документов ежедневно с 8.00 до 17.00, обед с 13.00 до 13-48, в пятницу 8.00 до 16.00, обед с 13.00 до 13-48 (выходные: суббота и воскресенье) или **отправить по почте на адрес учреждения: 301361, г. Алексин, ул. Пионерская, д. 2 ГУ ТО КЦСОН № 2.**
- Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:
- фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), 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 нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);
- сведения о способе информирования получателя услуги (его законного представителя), о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения,
- дату, подпись гражданина (по возможности).