**ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ ПО ВОПРОСАМ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

 **ГКУСО «Центр социального обслуживания Палкинского района»**

Подать жалобу, направить предложение, отзыв по вопросам качества оказания социальных услуг можно следующими способами:

* в письменной форме на бумажном носителе;
* в электронной форме на электронный адрес Учреждения (посредством использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);
* при личном приеме заявителя директором Учреждения или лицом, уполномоченным руководителем на рассмотрение жалоб.

Адрес официального сайта Учреждения: http://cso-palkino.ru/

Адрес электронной почты**: cso-palkino@social.pskov.ru**
Адрес Учреждения: 181270, Псковская область, Палкинский район, р.п. Палкино, ул. Строителей, д. 4

 Для этого необходимо:

* доставить письмо лично в учреждения (прием документов осуществляется ежедневно в рабочие дни с 8.00 до 17.00, перерыв с 13.00 до 14.00);
* отправить письмо по почте на адрес учреждения: 181270, Псковская область, Палкинский район, р.п. Палкино, ул. Строителей, д. 4
* Обратиться по телефону: 8 (81145) 21-817

Обращение предусматривает возможность направления жалобы предложения, отзывов по вопросам качества оказания социальных услуг как физических, так и юридических лиц и в случае, если их обращения соответствуют требованиям Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59- ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон), такие обращения приняты к рассмотрению и на них будет дан ответ в установленные Федеральным законом сроки.

*Требования к обращению:*

Гражданин в направляемом обращении в письменной форме или форме электронного документа в обязательном порядке указывает:

* свои фамилию, имя, отчество;
* почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;
* излагает суть предложения, заявления или жалобы;
* ставит личную подпись и дату.

в случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя, оформленный в установленном законодательством порядке в которых ответ на жалобу не дается:

* наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу сотрудников учреждения, а также членов их семей;
* отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

Жалоба, поступившая в организацию социального обслуживания, подлежит рассмотрению руководителем или лицом, уполномоченным руководителем на рассмотрение жалоб, в течение 30 рабочих дней со дня регистрации жалобы в журнале регистрации.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме.

При удовлетворении жалобы в организации социального обслуживания принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, контроль за устранением нарушений осуществляется руководителем организации социального обслуживания.
В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившим, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Граждане также вправе обратиться в Главное государственное управление социальной защиты населения Псковской области:

* по адресу: 180001, г. Псков, ул. Некрасова, дом 23;
* адрес электронной почты:**soc-info@obladmin.pskov.ru**