

Порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг

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

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

- **В форме электронного документа**
 - Через раздел Интернет-сайта: **lencenter.ru**. «Обратная связь» на официальном сайте учреждения;
 - Написать сообщение и отправить его на электронный адрес учреждения: **lencenter@mail.ru**.
- **В письменной форме** в соответствии с требованиями через приёмную директора учреждения. Для этого необходимо привезти письмо по адресу: 650003 г. Кемерово, пр. Ленинградский, 47г. (приём документов ежедневно с 8.30 до 17.30, перерыв с 13.00 до 14.00, кроме субботы и воскресенья) или отправить по почте.
- **Обратиться по телефонной линии**
 - Приемная тел./факс +7 (3842) 732632
 - каб. № 5 (заместитель директора по общим вопросам) тел. +7 (3842) 746592
 - каб. № 18 (заместитель директора по социальным вопросам) тел. +7 (3842) 732615
 - каб. № 23 (заместитель директора по социальному обслуживанию) тел. +7 (3842) 744635
- **На личном приеме.** Записаться на приём к директору учреждения можно по телефону +7(3842) 732632

Требования к обращению

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

- свою фамилию, имя, отчество;
- почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;
- фамилию, имя, 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), предложения или жалобы;
- сведения о способе информирования получателя услуги (его законного представителя), о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения;
- ставит личную подпись и дату.

Сроки рассмотрения жалобы:

- на личном приеме – в процессе обращения;
- в письменной форме или форме электронного документа – в течение 30 дней