

## ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ

Получатели социальных услуг имеют право обратиться с жалобой по вопросам предоставления социальных услуг, о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействиях работников учреждения, их должностных лиц, о некорректном поведении или нарушении ими служебной этики лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию):

– поставщику социальных услуг – ГБУ СО КК «Кушевский КЦСОН»:

352030, Краснодарский край, ст. Кушевская, ул. Красная, 31.

Телефон/Факс: 8 (86168) 5-65-11 / 5-90-04

e-mail: [eso\\_soglasie@msrsp.krasnodar.ru](mailto:eso_soglasie@msrsp.krasnodar.ru)

Сайт учреждения: [http:// http://kushevskiy-kcson.ru](http://http://kushevskiy-kcson.ru)

Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях: <http://bus.gov.ru>

Режим работы учреждения:

Понедельник-четверг: с 08.00 до 17.00, с перерывом с 12.00 до 12.50.

Пятница: с 08.00 до 17.00, с перерывом с 12.00 до 12.40.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

– в уполномоченный орган – Управление социальной защиты населения министерства труда и социального развития Краснодарского края в Кушевском районе:

352030, Краснодарский край, ст. Кушевская, ул. Ленина, 20.

Телефон/Факс: 8 (86168) 5-46-01 / 5-45-23

e-mail: [uszn\\_kush@msrsp.krasnodar.ru](mailto:uszn_kush@msrsp.krasnodar.ru)

– в уполномоченный орган – Министерство труда и социального развития Краснодарского края:

350000, г. Краснодар, ул. Чапаева, 58.

Телефон/Факс: 8 (861) 259-03-27 / 259-00-97

e-mail: [msrsp@krasnodar.ru](mailto:msrsp@krasnodar.ru)

– виртуальная приемная – на официальном сайте Министерства труда и социального развития Краснодарского края: <http://sznkuban.ru>

### **Требования к оформлению обращений:**

Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

- наименование государственного органа либо ФИО (наименование должности) соответствующего должностного лица;

- ФИО заявителя;

- почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

- суть предложения, заявителя, жалобы;

- личную подпись заявителя;
- дату.

Заявитель, в подтверждение своих доводов может приложить к обращению документы и материалы (копии).

Обращение, поступившее в учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном ФЗ № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» от 2 мая 2006 года (далее – Федеральный закон) и настоящим Порядком.

В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои ФИО, адрес электронной почты или почтовый адрес, излагает суть предложения, заявления или жалобы.

Заявитель может приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства РФ о персональных данных.

### **Срок рассмотрения обращений граждан:**

Обращения, поступившие в учреждение по вопросам, относящимся к их компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения до даты направления ответа заявителю.

Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительно изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней.

В случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления директор, давший поручение, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения, руководителю учреждения, давшему поручение, предоставляется служебная записка, подготовленная исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения.

По дубликатному обращению (обращение, являющееся копией предыдущего обращения, либо экземпляр обращения по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения.

Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

Срок рассмотрения обращения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

Исполнитель несет ответственность за соблюдение срока рассмотрения обращения в соответствии с законодательством РФ.

Контроль в учреждении за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляется заместителем директора.