

Порядок подачи жалобы

Предложения, заявления и жалобы граждан на несоответствующее предоставление социальной услуги направляются непосредственно в Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Краснодарского края «Краснодарский комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа» по адресу:

350042, г. Краснодар, ул. им. 40-Летия Победы, д. 8.

тел./ факс:(861) 257-09-47

E-mail: cso_bereg@msrsp.krasnodar.ru

Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в учреждение.

Обращения, поступившие в ГБУ СО КК «Краснодарский КЦСОН Центрального округа» по поводу некачественного оказания социальных услуг, подлежат обязательному рассмотрению. Обращение должно быть рассмотрено в течение 30 дней со дня регистрации, а заявителю дан письменный ответ по существу поставленных вопросов, за исключением следующих случаев:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членам их семьи (гражданину, направившему обращение, разъясняется о недопустимости злоупотребления правом подачи обращений);

- если текст письменного обращения не поддается прочтению (при возможности прочтения только фамилии или почтового адреса направляется уведомление о невозможности прочтения текста обращения);

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения персональных данных (гражданин уведомляется о данном решении);

- если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями в один и тот же адрес, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, переписка может быть прекращена (гражданин уведомляется о данном решении).

Действия (бездействия) сотрудников, участвующих в предоставлении социальной услуги, а также принимаемые ими решения в ходе предоставления социальной услуги, могут быть обжалованы заявителем (представителем заявителя) в судебном (внесудебном) порядке либо в судебном порядке.

В жалобе в обязательном порядке указываются:

- наименование органа, в который направляется жалоба, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- фамилия, имя, отчество заявителя (представителя заявителя);
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- суть предложения, заявления или жалобы;
- личная подпись и дата.

Письменная жалоба рассматривается в течение 30 дней со дня ее регистрации. Срок рассмотрения жалобы может быть продлен, но не более чем на 30 дней, о чем заявитель (представитель заявителя) уведомляется в письменной форме.

По результатам рассмотрения жалобы должностным лицом принимается решение об удовлетворении требований обратившегося, либо об отказе в его удовлетворении.

Если в результате рассмотрения обращения жалоба признана обоснованной, то соответствующим должностным лицом принимается решение о привлечении к ответственности в соответствии с законодательством РФ специалиста или должностного лица, ответственного за действие (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления социальной услуги.