**Порядок обращения граждан с заявлением, предложением, жалобой на качество оказания социальных услуг, в том числе в независимые службы или государственные (местные) органы**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| СПОСОБ ОБРАЩЕНИЯ | ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ | СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ | ФОРМА ПОЛУЧЕНИЯ ОТВЕТА |
| 1) В форме электронного документа 2) Письменное обращение 3) Личное обращение 4) Горячая линия для приема обращений граждан | Жалоба должна содержать:- наименование отделения учреждения и сотрудника, предоставляющего социальную услугу, решения и действие/бездействие которых обжалуются,- Ф.И.О. заявителя, сведения о месте жительства и другие контактные данные, по которым должен быть предоставлен ответ,- сведения об обжалуемых решениях, действиях/бездействии сотрудника, предоставляющего соц. услугу,- доводы заявителя.Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» от 02.05.2006 №59-ФЗ. | Письменное обращение, поступившее руководителю учреждения в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. В исключительных случаях руководитель учреждения или уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения клиента, направившего обращение | В удобной для заявителя форме:- в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении,- в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении,- в устной или письменной форме (при личном обращении). |