**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). |