

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ГБУСОН АО КЦСОН

Икрянинский р-н

Е.Ю. Пытько

приказ № 38 от 22.03.2021 г.



**Порядок подачи жалоб, обращений
в государственном бюджетном учреждении социального
обслуживания населения Астраханской области
«Комплексный центр социального обслуживания населения, Икрянинский
район, Астраханская область»**

Обращение, поступившее в учреждение, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1. Граждане (их законные представители) имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц, специалистов учреждения в досудебном и судебном порядке.
2. Граждане (их законные представители) имеют право обратиться в учреждение с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию).
3. Директор учреждения проводит личный прием получателей услуг (их законных представителей). Личный прием проводится по предварительной записи. Запись граждан (их законных представителей) проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, которые размещаются на Интернет-сайтах и информационных стендах учреждения.
4. Специалист, осуществляющий запись в журнал заявителей на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.
5. При обращении граждан (их законных представителей) в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации такого обращения.

В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса другим государственным органам, органам местного самоуправления и иным должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов директор учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 рабочих дней, уведомив гражданина (его законного представителя) о продлении срока рассмотрения его обращения.

6. Гражданин (его законный представитель) в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения – ГБУСОН АО КЦСОН Икрянинский р-н, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), полное наименование для юридического лица, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

7. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований гражданина (его законного представителя) либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется гражданину (его законному представителю).

8. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина (его законного представителя), направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

9. Гражданин (его законный представитель), вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействия должностных лиц учреждения в судебном порядке.

Гражданин (его законный представитель) может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, некорректном поведении или нарушении служебной этики.

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

- в форме электронного документа на электронную почту gouson@yandex.ru;
- в письменной форме в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее — Федеральный закон).

Подать обращение можно следующими способами:

- привезти письмо лично по адресу: Астраханская область, Икрянинский район, с. Икряное, ул. 1 Мая, 57 (прием документов ежедневно с 08.00 до 12.00, с 13.00 до 16.12 часов, кроме субботы и воскресенья, каб. № 5);
- опустить в ящик «приема жалоб, обращений, предложений», находящийся в тамбуре здания учреждения по адресу: Астраханская область, Икрянинский район, с. Икряное, ул. 1 Мая, 57;
- отправить по почте: 416340 Астраханская область, Икрянинский район, с. Икряное, ул. 1 Мая, 57;
- обратиться по телефонной линии: тел./факс +8 (85144) 3-10-99.

10. Требования к обращению

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

- свои фамилию, имя, отчество
- почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ
- излагает суть предложения, заявления или жалобы
- ставит личную подпись и дату

ГБУСОН АО КЦСОН Икряинский р-н

№
учетной карточкиУЧЁТНАЯ КАРТОЧКА
личного приема гражданина

1. Фамилия, имя, отчество	
2. Место работы, должность	
3. Домашний адрес, телефон	
4. Социальное положение	
5. Повторность обращения: да/нет	

Дата и время приема	Прием вел (должность, ФИО)	Содержание обращения	Результат приёма (отметка о контроле исполнения, кому направлено, решение, комментарий)

Журнал

**личного приема граждан
в государственном бюджетном учреждении социального обслуживания населения
Астраханской области «Комплексный центр социального обслуживания населения,
Икрянинский район, Астраханская область»**

с. Икряное
20 ____ г.

Начато _____
Окончено _____

ГРАФИК ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
ДОЛЖНОСТНЫМИ ЛИЦАМИ
ГБУСОН АО КЦСОН ИКРЯНИНСКИЙ Р-Н

Должность	Время приема	Адрес
директор	понедельник 14.00-17.00 час;	с. Икряное ул. 1 Мая,57 тел. 3-10-99
заместитель директора	пятница 10.00 -.12.00; вторник 14.00 -17.00 ; четверг 10.00 -12.00;	
заместитель директора	с. Икряное ул. 1 Мая,57 тел. 2-01-83	
заведующие отделениями социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов	среда 10.00 - 12.00 час. 13.00 -16.00 час	с. Икряное ул. 1 Мая,57 тел. 3-10-99
заведующий отделением по работе с семьей и детьми	среда 10.00 - 12.00 час. 13.00 -16.00 час	с. Икряное ул. 1 Мая,57 тел. 3-10-97
заведующий отделение культурно-досуговой деятельности	Понедельник, среда 10.00 - 12.00 час. 13.00 -16.00 час	с. Икряное ул. 1 Мая,57 тел. 3-10-97