

## **Порядок подачи жалоб, предложений и отзывов по вопросам качества оказания социальных услуг**

- Граждане (их законные представители) имеют право обратиться в учреждение с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию).
- Директор учреждения или его заместитель проводит личный прием получателей услуги (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.
- 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.
- При обращении граждан (их законных представителей) в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 15 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.
- Гражданин (его законный представитель) в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, 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 должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
- 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).
- 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.
- 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:
  - по телефону: +7 (908) 500-96-97
  - по электронной почте учреждения [anomiloserdie@bk.ru](mailto:anomiloserdie@bk.ru)
  - лично по адресу: 344045, г. Ростов-на-Дону, ул. Лелюшенко, 15 (ежедневно с 09.00 до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00, кроме субботы и воскресенья) или отправить по почте.

Граждане (их законные представители) имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц, специалистов учреждения в досудебном и судебном порядке.