**Порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг**

 Подать жалобу, направить предложение, отзыв по вопросам качества оказания социальных услуг Государственным учреждением социального обслуживания «Приаргунский центр социального обслуживания населения «Солнышко» » Забайкальского края  можно следующими способами:

**1. В письменной форме:** написать письмо и направить его по адресу: 674333, Российская Федерация, Забайкальский край, Приаргунский район, с. Новоцурухайтуй, ул. Лазо,64

**2. В форме электронного документа** через раздел  «Обращения граждан» на официальном сайте учреждения:http://solnyshko.zabguso.ru

**3. Написать сообщение и отправить его на электронный адрес** учреждения: solnyshkocspsd@mail.ru

4**.  Обратиться по телефону** 8 – (30243) – 30-1-16

**5. На личном приеме:** обратиться лично к директору учреждения по адресу: Забайкальский край, Забайкальский край, Приаргунский район, с. Новоцурухайтуй, ул. Лазо,64

с 8-45 до 17-00, перерыв с 13-00 до 14-00, выходной суббота, воскресенье. Предварительно записаться на приём к директору учреждения можно по телефону 8-(30243)-30-1-16

**6.Через обращение в вышестоящую организацию:**

подать жалобу в электронном виде в Министерство труда и социальной защиты населения Забайкальского края по адресу: [минсоц.забайкальскийкрай.рф](http://xn--h1aheeo5a.xn--80aaaac8algcbgbck3fl0q.xn--p1ai/%22%20%5Ct%20%22_blank) в раздел «Интернет-приемная».

**Порядок приема и рассмотрения письменных обращений**

Правоотношения, связанные  с реализацией гражданами закрепленного Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления и порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления  и должностными лицами регламентируются Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации»

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения по вопросам, решение которых входит в компетенцию  учреждения. Рассматривание обращений осуществляется бесплатно.

Требования к обращению

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

свою  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

в случае необходимости  подтверждения  указываемых доводов к письменному обращению прилагаются документы и материалы, либо их копии.

В обращении  направленном  в форме  электронного документа  в обязательном порядке указывается  фамилия, имя, отчество (последнее при его наличии) заявителя, адрес электронной почты, если ответ  должен быть направлен в письменной форме, необходимые документы и материалы могут прилагаться в электронной форме.

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направляющего обращение и почтовый адрес по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, то оно направляется в течение 7 (семи) дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган, в компетенцию которого входит решение поставленных  в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресации обращения. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких  государственных органов, копия обращения в течение 7 (семи) дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы.

Письменное обращение рассматривается в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения. В исключительных случаях, а также в случае  необходимости направления запроса руководитель учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

При получении обращения в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни,  здоровью  и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение о недопустимости злоупотреблении правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течении 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддается прочтению.

Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (более двух раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленным обращением, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства руководитель учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее  направленные обращения  направлялись  в адрес учреждения. О  данном решении  уведомляется  гражданин, направивший обращение. Обращения, носящие рекламный характер не рассматриваются.

**Личный прием граждан**

Личный прием граждан в учреждении  ведут следующие должностные лица:

— директор учреждения по адресу: Забайкальский край, Приаргунский район, с. Новоцурухайтуй, ул. Лазо,64 телефон для справок: 8-(30-243)-30-1-16

— заместитель директора по адресу: Забайкальский край, Приаргунский район, с. Новоцурухайтуй, ул. Лазо,64 телефон для справок: 8-(30-243)-30-1-16

— заведующий отделением социальной помощи граждан пожилого возраста и инвалидов по адресу: Забайкальский край, п.Приаргунск, ул. Ленина 19, телефон для справок: 8-(30-243)-2-32-79

При предварительной записи  на личный прием гражданин должен изложить содержание вопроса.

Заявителю может быть отказано в записи на личный прием в следующих случаях

если вопросы не относятся к компетенции учреждения

если ответ по существу поставленного в обращении вопроса  не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну

если в обращении заявителя содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозу жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а так же членов его семьи

если гражданин отказывается изложить содержание вопроса

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. Если  изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан  устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

Жалобу по вопросам качества оказания социальных услуг можно  направить в Приаргунский отдел Министерства труда и социальной защиты населения Забайкальского края по адресу: 674310, Российская Федерация, Забайкальский край, п.Приаргунск ,ул. Первомайская, 2 или в электронном виде на электронную почту priargun@soczashita-chita.ru