

**Порядок подачи жалобы
по вопросам качества оказания социальных услуг
в казенном учреждении Омской области "Социально-реабилитационный центр
для несовершеннолетних "Гармония"**

Настоящий порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1. Обращение предусматривает возможность направления жалобы, предложений, отзывов по вопросам качества оказания социальных услуг как физических, так и юридических лиц и в случае, если их обращения соответствуют требованиям Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", такие обращения принимаются к рассмотрению и на них будет дан ответ в установленные Федеральным законом сроки.

2. Жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме на электронный адрес учреждения, посредством использования информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также может быть принята при личном приеме заявителя руководителем учреждения.

3. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя, оформленный в установленном законодательством порядке.

4. Жалоба должна содержать:

а) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

б) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) сотрудника учреждения, предоставляющего социальную услугу;

в) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) сотрудников учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется в месте нахождения учреждения по юридическому адресу: город Омск, ул. Камерный переулок, дом 16-А, тел. (83812)-56-00-15, 56-02-64.

6. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте по адресу: 644018, город Омск, ул. Камерный переулок, дом 16-А.

7. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

- а) обратной связи официального сайта учреждения: www.Гармония-Омск.РФ;
- б) на электронную почту учреждения: centr_rehab@omskmintrud.ru,
SRCN.Omsk@rambler.ru.

7. При подаче жалобы в электронном виде на электронную почту, документы, указанные в пункте 4 настоящего Порядка, могут быть представлены в форме сканированных оригиналов документов.

8. Жалоба, поступившая в учреждение, рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены нормативными правовыми актами Российской Федерации.

9. При удовлетворении жалобы должностные лица учреждения принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

10. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.