Порядок подачи жалобы или претензии на качество оказания социальных услуг

1. Жалоба подается на имя директора учреждения в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

2. Жалоба должна содержать:

а) наименование отделения учреждения, предоставляющего социальную услугу, сотрудника, предоставляющего социальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

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

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) сотрудника, предоставляющего социальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба (претензия) может быть подана заявителем:

1.В письменной форме на имя руководителя учреждения непосредственно при личном обращении.

2. В письменной форме по почте по адресу учреждения: 175260, Новгородская область, с. Масловское, ул.Иванова, д.3а

3. В виде сообщения на адрес электронной почты в информационно-телекоммуникационной сети Интернет – priyut.berezka@yandex.ru;

**Срок рассмотрения поданной жалобы:**

Жалоба, поступившая в учреждение, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены действующим законодательством.

**ВНИМАНИЕ!**
Жалобы и претензии **анонимного** характера рассмотрению не подлежат!

На основании поступления жалобы в учреждении проводится служебное расследование

с целью установления (исключения) факта возможного нарушения.