

## ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ

Получатели социальных услуг имеют право обратиться с жалобой по вопросам предоставления социальных услуг, о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействиях работников учреждения, их должностных лиц, о некорректном поведении или нарушении ими служебной этики лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию):  
- поставщику социальных услуг ГБУ СО КК «Староминский КЦСОН»: 353600 Староминский район, ст. Староминская, ул. Рабочая, 1. Телефон/факс 8 (86153) 5-80-54, e-mail: [kcsso\\_kovcheg@msrsp.krasnodar.ru](mailto:kcsso_kovcheg@msrsp.krasnodar.ru). Сайт учреждения: <http://starominskiy-kcson.ru>. Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях: <http://bus.gov.ru>.

### График работы учреждения:

Понедельник-четверг – с 9.00 до 18.00; перерыв с 13.00 до 13.50.

Пятница – с 9.00 до 17.00; перерыв с 13.00 и с 13.40.

Выходные дни – суббота, воскресенье.

### График приема граждан:

Понедельник-четверг – с 9.00 до 17.00; перерыв с 13.00 до 13.50.

Пятница – с 9.00 до 16.00; перерыв с 13.00 и с 13.40.

Выходные дни – суббота, воскресенье.

В уполномоченный орган - Управление социальной защиты населения в Староминском районе: 353600 Староминский район, ст. Староминская, ул. Красная, 1. Телефон/Факс: 8 (86153) 4-31-86, e-mail: [uszn\\_stmin@msrsp.krasnodar.ru](mailto:uszn_stmin@msrsp.krasnodar.ru)

В уполномоченный орган - Министерство труда и социального развития Краснодарского края: 350000, г. Краснодар, ул. Чапаева, 58. Телефон граждан: 8(861) 259-03-27. e-mail: [msrsp@krasnodar.ru](mailto:msrsp@krasnodar.ru). Виртуальная приемная на официальном сайте министерства труда и социального развития Краснодарского края – [www.sznkuban.ru](http://www.sznkuban.ru).

### Требования к оформлению обращений

Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать: наименование государственного органа либо ФИО (наименование должности) соответствующего должностного лица; ФИО заявителя; почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения; суть предложения заявителя, жалобы; личную подпись заявителя; дату. Заявитель, в подтверждение своих доводов может приложить к обращению документы и материалы (копии).

Обращение, поступившие в учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» от 02 мая 2006 года (далее – Федеральный закон) и настоящим Порядком. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель имеет право приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. Информация о персональных данных заявителей хранится и обрабатывается в соответствии с требованиями законодательства РФ о персональных данных.

### **Сроки рассмотрения обращения**

Обращения, поступившие в учреждение, по вопросам относящимся к их компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения до даты направления ответа заявителю.

Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней.

В случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления руководитель, давший поручение, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения руководителю, давшему поручение, предоставляется служебная записка, подготовленная непосредственным исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

По дубликатному обращению (обращение, являющееся копией предыдущего обращения, либо экземпляр обращения по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения.

Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

Срок рассмотрения обращения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

Исполнитель несет ответственность за соблюдение срока рассмотрения обращения в соответствии с законодательством.