

Приложение 1
к приказу учреждения
от 31.01.17 № 53 ~ 1/8

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке подачи жалобы, предложения или отзыва
по вопросам качества оказания социальных услуг

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение разработано с целью систематизирования порядка подачи жалобы, предложения или отзыва (далее – Обращения) по вопросам качества оказания социальных услуг получателями социальных услуг, потенциальными клиентами, заинтересованными лицами и организациями.

1.2. Обращение предусматривает возможность направления жалобы, предложения, 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» (далее — Федеральный закон), такие обращения приняты к рассмотрению и на них будет дан ответ в установленные Федеральным законом сроки.

1.3. Обращение рассматривается непосредственно директором учреждения, либо лицом, уполномоченным директором на рассмотрение Обращения.

1.4. В случае, если Обращение касается вопросов предоставления государственной услуги, не входящей в компетенцию учреждения, то оно направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган или учреждение.

1.5. В случае, если в Обращение составлено неразборчиво (отсутствует возможность прочитать какую-либо часть текста), не указаны (или указаны неразборчиво) фамилия, имя, отчество, почтовый адрес заявителя, либо Обращение содержит ненормативную лексику, ответ на такое Обращение не дается.

2. Способы направления обращения.

2.1. В форме электронного документа посредством электронной почты учреждения: nekrinternat@mail.ru

2.2. В форме электронного документа посредством использования формы обратной связи на официальном сайте учреждения: www.nekrinternat.ru

2.3. В письменной форме через приемную директора учреждения по адресу: Ярославская обл., Некрасовский МР, р.п. Некрасовское, ул. Молодежная, д. 9, реабилитационный корпус, 1 этаж. Прием документов производится ежедневно (кроме субботы и воскресенья) с 9:00 до 16:00 (12:00 до 12:30 перерыв на обед).

2.4. В письменной форме посредством наземной почты на адрес учреждения: 152260, Ярославская обл., Некрасовский МР, р.п. Некрасовское, ул. Молодежная, д. 9, реабилитационный корпус, 1 этаж.

2.5. В письменной форме посредством ящика обратной связи, расположенного в учреждении по адресу: Ярославская обл., Некрасовский МР, р.п. Некрасовское, ул. Молодежная, д. 9, лечебный корпус, 1 этаж.

2.6. Обратиться устно по телефону учреждения: 8 (48-531) 4-13-41, 4-73-53.

2.7. Обратиться непосредственно к директору (либо лицу, уполномоченному директором на рассмотрение Обращения) во время личного приема у директора

(уполномоченного лица) по адресу: Ярославская обл., Некрасовский МР, р.п. Некрасовское, ул. Молодежная, д. 9.

2.8. Оставить письменное Обращение в Журнале отзывов (Книге отзывов и предложений), который находится у секретаря учреждения по адресу: Ярославская обл., Некрасовский МР, р.п. Некрасовское, ул. Молодежная, д. 9, реабилитационный корпус, 1 этаж, приемная.

3. Требования к обращению, предполагающему ответ.

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

- фамилию, имя, отчество;
- почтовый адрес с индексом;
- номер контактного телефона (при наличии);
- адрес электронной почты (при наличии);
- излагает суть обращения;
- ставит личную подпись и дату.