Приложение № 7

Утверждено
приказом директора
МКУ КЦСОН
№ 85 от «29»декабря 2015 г.

Порядок
организации обратной связи с гражданами,
проверки обоснованности жалоб граждан на качество услуг,
предоставляемых
Муниципальным казенным учреждением «Комплексный центр социального обслуживания населения Миасского городского округа» Челябинской области»

Данный Порядок составлен в соответствии с Федеральным законом N 59-ФЗ. от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1. В МКУ КЦСОН имеется Книга отзывов и пожеланий граждан. Граждане могут обратиться с оценкой качества полученных услуг в области социального обслуживания по телефону учреждения **8(3513) 52 – 75 - 20**.

2. Качественный уровень предоставляемых социальных услуг в области социального обслуживания определяется на основании результатов мониторинга, который проводится комиссией.

3. Обратная связь с гражданами - потребителями услуг в области социального обслуживания населения поддерживается в учреждении в обязательном порядке в форме обращений граждан, получивших данную услугу, с жалобой или предложением к должностным лицам, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращениях вопросов.

3.1. Обращения граждан представляются в письменном виде и должны содержать наименование и адрес органа или должностного лица, которым они адресованы, изложение существа обращения, указание фамилии, имени, отчества обратившихся граждан, данные о месте жительства, работы или учебы, дату составления обращения и личную подпись (подписи) обратившихся.

3.2. Жалоба (предложение) должны быть зарегистрированы немедленно при поступлении в журнале регистрации жалоб и предложений.

3.3. Жалобы и предложения рассматриваются в срок не более 10 дней со дня их регистрации. В случае необходимости проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, дополнительного изучения предложений либо принятия других мер срок для рассмотрения жалоб может быть в порядке исключения продлен.

3.4.1. В случае продления сроков рассмотрения обращений, орган или должностное лицо, принявшее решение о продлении сроков извещают об этом обратившихся граждан в трехдневный срок со дня принятия решения о продлении срока.

3.4.2. В результате рассмотрения обращений граждан должностное лицо принимает одно из следующих решений:

- о полном или частичном удовлетворении обращения;
- об отказе в удовлетворении обращения;
- о разъяснении по вопросам, поставленным в обращении.

3.4.3. Изложение решения по предложениям должно быть мотивированным.

3.4.4. Изложение решения по жалобе должно быть мотивированным со ссылкой на конкретные статьи федеральных законов и законов Ставропольского края, содержать информацию о конкретных мерах по восстановлению нарушенных действиями (бездействием) и решениями органов или должностных лиц прав или законных интересов граждан.

3.4.5. О решении, принятом по предложению или жалобе гражданина, ему, а также лицу, чьи действия (бездействие) или решение обжалуются должно быть сообщено в течение десяти дней со дня принятия решения.

3.4.6. Должностное лицо, принявшее решение по обращениям граждан, исполняет их, дает соответствующие распоряжения в порядке подчиненности.

3.4.7. Жалоба не считается разрешенной до момента исполнения принятого по ней решения. Если решение не может быть исполнено в установленные сроки, исполнитель дает письменный ответ должностному лицу, принявшему решение о жалобе, с указанием причины задержки и срока окончательного исполнения решения. Ответ исполнителя ставится на контроль до полного осуществления намеченных мер.

3.4.8. Если жалоба удовлетворена полностью или частично, должностное лицо, принявшее решение по жалобе, обязано принять в соответствии со своей компетенцией необходимые меры по восстановлению нарушенных прав граждан.

3.4.9.решение по обращениям граждан не могут считаться исполненными на основании документа, в котором сообщается о предполагаемых мерах по их реализации.

3.5.Без согласия граждан, обратившихся к должностным лицам, запрещается разглашать сведения и распространять информацию о частной жизни граждан, ставших известными этим должностным лицам в связи с рассмотрением обращений граждан.

3.5.1. По просьбе обратившегося гражданина не подлежат разглашению сведения о его фамилии, имени, отчестве, месте жительства или месте работы, учебы и иные данные.

3.6. Нарушение порядка и срока письменного ответа на обращения граждан влечет дисциплинарную и административную ответственность должностных лиц в соответствии с федеральным законодательством.