

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАУ СО КК
«Тимашевский комплексный
центр реабилитации
инвалидов»
Д.А. Воякин
«07 сентября 2015 г.

Порядок подачи жалобы (обращения) гражданами, получателями социальных услуг в ГАУ СО КК «Тимашевский КЦРИ»

1. Граждане, получающие социальные и иные (дополнительные образовательные) услуги в ГАУ СО КК «Тимашевский КЦРИ» (далее – Учреждение), вправе подать жалобу, направить обращение, предложение или отзыв по вопросам качества предоставляемых услуг.

2. Жалоба (обращение) может быть подана при личном обращении, через представителей, почтовым отправлением, факсимильной связью, в электронном виде и через официальный сайт учреждения.

3. Регистрация жалобы (обращения), поступившей в электронном виде, осуществляется в течение 1 рабочего дня с момента ее поступления. Жалобы (обращения), поступившие в иной форме, регистрируются в течение трех дней с момента поступления.

4. Требования к жалобе (обращению)

В направляемой в письменной форме или форме электронного документа гражданин в обязательном порядке:

- указывает фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- указывает почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме) или адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа);
- излагает суть предложения, заявления или жалобы;
- в случае направления письменной формы – ставит личную подпись и дату.

Заявитель может приложить к жалобе (обращению) необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

При отсутствии вышеназванных данных ответ на обращение не дается.

Без рассмотрения по существу поставленных вопросов также останется обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

5. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен Федеральным Законом Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В случае конфликтных ситуаций клиент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к директору учреждения.

При личном приеме ответ на обращение, с согласия гражданина, может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ согласно поставленных в обращении вопросов в установленные законом сроки.

6. Подать жалобу (обращение) можно:

6.1. В учреждение по адресу: 352700, Краснодарский край, г. Тимашевск, ул. Пролетарская, 120 (пн.-чт. с 8-00 до 12-00, с 12-48 до 17-00; пт. с 8-00 до 12-00, с 12-48 до 16-00);

6.2. По телефонам 8(86130) 4-26-06 (директор), 8(86130) 4-06-59 (факс, приемная), 8(86130) 4-08-12 (факс, социально-реабилитационное отделение), 8(86130) 4-06-34 (отделение социальной адаптации - «автошкола»).

6.3. По электронной почте: csri_olimp@msrsp.krasnodar.ru

6.4. Через официальный сайт учреждения: www.tim-olimpavto.ru (раздел «Сервисы сайта», подраздел «Свяжитесь с нами»)

Заместитель директора



И.А. Денисенко