**[Порядок подачи жалобы или претензии на качество оказания социальных услуг](http://cso-lubytino.ru/poryadok-podachi-zhaloby/250-poryadok-podachi-zhaloby-ili-pretenzii-na-kachestvo-okazaniya-sotsialnykh-uslug.html)**

Жалоба подается на имя директора учреждения в письменной форме.

Жалоба должна содержать:

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

- 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;

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

- 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:

- в письменной форме на имя руководителя учреждения непосредственно при личном обращении;

- в письменной форме по почте на адрес учреждения: 192007, Санкт-Петербург, Расстанная,20,лит.А;
- в виде сообщения на адрес электронной почты в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: srcn\_frunz@mail.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.
течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены действующим законодательством.

Жалобы и претензии **анонимного** характера рассмотрению не подлежат. На основании поступления жалобы в учреждении проводится служебное расследование с целью установления (исключения) факта возможного нарушения.