

Порядок подачи жалобы Получателем социальных услуг автономной некоммерческой организации «Центр развития инновационных социальных услуг «Партнерство каждому ребенку» по вопросам качества оказания социальных услуг

1. Получатель социальных услуг (его законный представитель) вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления социальных услуг, действий или бездействия специалистов АНО «Партнерство каждому ребенку», некорректном поведении или нарушении служебной этики в досудебном и судебном порядке. Гражданин (его законный представитель), может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии специалистов «Партнерство каждому ребенку», некорректном поведении или нарушении служебной этики.
2. Получатели имеют право обратиться с жалобой **лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию)**.
3. Получатель социальных услуг может подать **письменное обращение**:
 - директору Автономной некоммерческой организации «Партнерство каждому ребенку» через электронную почту - info@p4ec.ru
 - в Комитет по социальной политике Санкт-Петербурга, через страницу "Обращение граждан" (<https://www.gov.spb.ru/gov/otrasl/trud/obrasheniya-grazhdan/>)
4. **При обращении Получателя в письменной форме** срок рассмотрения жалобы не должен превышать 10 дней с момента получения обращения. В случае если по обращению требуется провести расследования, проверки или обследования, срок рассмотрения жалобы может быть продлен, но не более чем до одного месяца с момента получения обращения, по решению руководителя автономной некоммерческой организации «Партнерство каждому ребенку». О продлении срока рассмотрения жалобы Получатель уведомляется письменно с указанием причин продления.
5. Обращение Получателя в письменной форме должно содержать следующую информацию:
 - фамилию, имя, отчество Получателя, которым подается жалоба (его законного представителя), его место жительства или пребывания, номер контактного телефона.
 - фамилию, имя, отчество специалиста, решение, действие или бездействие которого обжалуется;
 - содержание обжалуемого решения, действия (бездействия). Дополнительно в жалобе указываются причины несогласия с обжалуемым решением, действием или бездействием, обстоятельства, на основании которых Получатель (его законный представитель) считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов. Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены к обращению,

решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены. Жалоба подписывается подавшим ее Получателем или его законным представителем.

6. По результатам рассмотрения жалобы директор организации или уполномоченный работник принимает решение об удовлетворении требований Получателя и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия), либо об отказе в удовлетворении жалобы. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется Получателю.
7. Директор АНО «Партнерство каждому ребенку» **проводит личный прием** Получателей социальных услуг и/или их законных представителей. Личный прием проводится по предварительной записи. Запись Получателей социальных услуг и/или их законных представителей проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов:
+7 (812) 431 0460; +7 (812) 430 5988, которые размещены на интернет-сайте организации www.p4ec.ru и информационных материалах для получателей социальных услуг.
8. Специалист, осуществляющий запись в журнал заявителей на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема.
9. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в срок до 30 рабочих дней.
10. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора АНО «Партнерство каждому ребенку», Получателю услуг или его законному представителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

При личном приеме ответ на обращение с согласия клиента может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

11. Обращение Получателя не рассматривается в случае:

- ✓ отсутствия сведений об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято), о лице, обратившемся с жалобой (фамилия, имя, отчество физического лица);
- ✓ отсутствия подписи Получателя (его законного представителя);
- ✓ если предмет жалобы является решением, принятое в судебном или досудебном порядке.

12. Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении жалобы направляется Получателю или его законному представителю не позднее 10 дней с момента её получения.