

**Порядок подачи жалобы Получателем социальных услуг
в автономной некоммерческой организации «Центр развития
итновационных 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) 431-04-60; +7 (812) 430-59-88, 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.