

## ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ ПО ВОПРОСАМ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ФГБУ «СЕРГИЕВО-ПОСАДСКИЙ ДОМ-ИНТЕРНАТ СЛЕПОГЛУХИХ ДЛЯ ДЕТЕЙ И МОЛОДЫХ ИНВАЛИДОВ» МИНТРУДА РОССИИ

Жалоба по вопросам качества социальных услуг (далее – Жалоба), оказываемых ФГБУ «Сергиево-Посадский дом-интернат слепоглухих для детей и молодых инвалидов» Минтруда России (далее – Учреждение), направляется и рассматривается в порядке, установленном действующим Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон).

Жалоба направляется в Учреждение или должностному лицу Учреждения:

- в письменной форме по адресу: 141301, ул. Пограничная, дом 20, г. Сергиев Посад Московской области,
- в форме электронного документа по адресу электронной почты: [info@deaf-blind.ru](mailto:info@deaf-blind.ru).

В Жалобе указываются:

- наименование учреждения, в которое направляется Жалоба либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица,
- свои фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии),
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ,
- контактный телефон (при наличии),
- суть жалобы,
- личная подпись,
- дата.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к Жалобе документы и материалы либо их копии.

Жалоба, поступившая в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. В такой Жалобе гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к Жалобе необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Письменная жалоба, поступившая в Учреждение или должностному лицу в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня ее регистрации. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона, срок рассмотрения Жалобы может быть продлен не более чем на 30 дней, с уведомлением о продлении срока ее рассмотрения гражданина, направившего Жалобу.

Учреждение или должностное лицо обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение Жалобы, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего Жалобу, и дает письменный ответ по существу поставленных в Жалобе вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона.

Ответ на Жалобу подписывается руководителем Учреждения, либо должностным лицом, либо уполномоченным на то лицом и направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в Жалобе.

Установленный Порядок подачи и рассмотрения жалоб граждан распространяется на все жалобы граждан по вопросам качества социальных услуг, оказываемых Учреждением, за исключением тех, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.