



ПОРЯДОК ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЙ, ЗАЯВЛЕНИЙ, ЖАЛОБ ПО ВОПРОСАМ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

- Предложения, заявления и жалобы на несоответствующее предоставление социальной услуги могут направляются непосредственно в ОГБУ «Липецкий дом ночного пребывания для лиц без определенного места жительства»
- Обращение подлежат обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в учреждение.
- Обращения, поступившее в учреждение, подлежат обязательному рассмотрению в течении 30 дней со дня регистрации, а заявителю дан письменный ответ по существу поставленных вопросов, за исключением следующих случаев:
 - если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес по которому должен быть направлен ответ;
 - Если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членам их семьи;
 - Если текст письменного обращения не поддается прочтению;
 - Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями в один и тот же адрес, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, переписка может быть прекращена (гражданин уведомляется о данном решении).
- Действия или бездействия должностных лиц, специалистов и сотрудников учреждения, участвующих в предоставлении социальной услуги, а также принимаемые ими решения в ходе предоставления социальной услуги, могут обжалованы заявителем (представителем заявителя) в досудебном и судебном порядке.
- Гражданин (его законный представитель) может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии сотрудников учреждения, некорректном поведении или нарушениях служебной этики по адресу:
 - 398017, г. Липецк, ул.9Мая, д.70, директор – Старокожева Татьяна Борисовна, тел. 43-29-84;
 - 398038, г. Липецк, ул. Плеханова, д.33, Управления социальной защиты населения Липецкой области.
- В жалобе в обязательном порядке указывается – наименование органа в который направляется жалоба , либо фамилия, имя, отчество, должность

соответствующего лица, фамилия, имя, отчество заявителя (представителя заявителя), почтовый адрес по которому должен быть направлен ответ.

- По результатам рассмотрения жалобы должностным лицом принимается решение об удовлетворении требований обратившегося, либо об отказе в его удовлетворении.
- Если в результате рассмотрения обращения жалоба признана обоснованной, то соответствующим должностным лицом принимается решение о привлечении к ответственности специалиста или сотрудника, ответственного за действие или бездействие и решения принятые в ходе предоставления социальных услуг.