**Порядок работы с обращениями граждан по вопросу качества оказания услуг**

**в ГБУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей,**

 **Печорского района»**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

Подать жалобу, направить предложение, отзыв по вопросам качества оказания социальных услуг в учреждении можно следующими способами:

* **В форме электронного документа:**
1. Через раздел «форма обратной связи» или «напишите нам» на официальном сайте учреждения.
2. Написать сообщение на электронный адрес учреждения: **cpd-pechory@social.pskov.ru**
* **В письменной или устной форме, на личном приеме заявителя директором учреждения.**

Личный прием граждан проводится руководителем учреждения и (или) уполномоченными на то лицами по рабочим дням с 8.00 до 17.00 часов по адресу: 181514, Псковская область, г.Печоры, ул.Свободы, д.27.

* **Обратиться по телефонной линии:**

Тел. секретаря: 8(81148) 2-18-12

Тел./факс директора: 8(81148) 2-19-62

**Обращение гражданина, или может быть в виде:** предложения, заявления, жалобы.

**Гражданин имеет право:**

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

**Требования к письменному обращению**

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый (или электронный) адрес, по которому должны быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

**Рассмотрение обращения**

1. Должностное лицо:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

3) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

4) должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

**Сроки рассмотрения письменного обращения**

Письменное обращение, поступившее рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.