



ПОРЯДОК

подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в ГБУ ТЦСО «Бутово»

Жалоба (претензия) по вопросам качества оказания социальных услуг может быть подана заявителем и любой заинтересованной стороной в устной и письменной форме.

Жалоба в устной форме может быть подана на личном приеме или по телефону 8(495)716-36-72.

Жалоба в письменном виде может быть подана на официальном сайте ГБУ ТЦСО «Бутово» в сети интернет <http://tcsso-butovo.ru/> на главной странице сайта, так же в разделе обратной связи, или посредством электронной почты на e-mail: tcsso-butovo@mos.ru. На личном приеме, посредством почтовой связи на адрес: 117042, г. Москва, ул. Венёвская, д.1.

Поступившая в письменном виде жалоба регистрируется в установленном порядке в Журнале входящей документации.

Директор ГБУ ТЦСО «Бутово» накладывает визу на жалобе, определяет ответственное лицо за рассмотрение жалобы (претензии) и сроки подготовки ответа.

Ответственное лицо за рассмотрение жалобы (претензии) рассматривает документы, делает заключение о качестве оказанных услуг и докладывает результаты рассмотрения директору. Результаты рассмотрения жалобы (претензии) доводятся до подавшей жалобу организации (лица) в виде письма-ответа за подписью директора в течение 1 месяца.

По обоснованным жалобам (претензиям) разрабатываются мероприятия по разрешению жалобы.

Недостатки в оказании услуг, выявленные при рассмотрении жалобы (претензии), устраняются учреждением.

Требования к обращению.

Заявитель в направляемом в письменной форме или форме электронного документа в обязательном порядке указывает:

- свои фамилию, имя, отчество;
- почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;
- излагает суть предложения, заявления или жалобы;
- ставит личную подпись и дату.

Обращение, поступившее в форме электронного документа в учреждение, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».