

**Порядок подачи жалоб получателей социальных услуг
Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения «Центр
социальной помощи семье и детям Кировского района Санкт-Петербурга»
(далее – СПб ГБУ «Центр семьи Кировского района») на качество
социальных услуг**

1. Жалобу может подать любое лицо, которое является (являлось) получателем социальных услуг структурных подразделений СПб ГБУ «Центр семьи Кировского района», права которого на качественное предоставление социальных услуг были нарушены.

2. Жалоба может подаваться как в устной, так и в письменной форме.

2.1. Жалоба в устной форме может быть предоставлена в течение месяца с момента нарушения прав на качественное предоставление социальных услуг или того момента, когда заявителю стало известно о нарушении его прав. Жалоба может быть подана лично, в ходе приема директора учреждения.

2.2. Жалоба в письменной форме подаётся в течение месяца с момента нарушения прав на качественное предоставление социальных услуг или с того момента, когда заявителю стало известно о нарушении его прав. Жалоба может быть подана лично, в ходе приёма директора учреждения, либо направлена по адресу: 198097, г. Санкт-Петербург, ул. Трефолева, д. 22/25.

2.2.1. Жалоба должна содержать следующую информацию: фамилия, имя, отчество и адрес заявителя, полное название структурного подразделения и специалиста, действия которого обжалуются, изложение существа действий, нарушающих, по мнению заявителя, его права на качественное предоставление социальных услуг.

2.2.2. Образец обращения с жалобой на нарушение прав на качественное предоставление социальных услуг находится у заведующих структурными подразделениями учреждения.

3. Время рассмотрения жалобы – 1 месяц с момента её получения. В это время руководителем учреждения проводится оценка обоснованности жалобы, и организуются мероприятия по её удовлетворению.

4. В случае если истец не удовлетворен рассмотрением его жалобы руководителем учреждения, он может подать жалобу в вышестоящий орган: отдел социальной защиты населения администрации Кировского района Санкт-Петербурга (далее – ОСЗН) на имя начальника ОСЗН Сергеевой И.И., по адресу: 198095, г. Санкт-Петербург, пр. Стачек, 18, телефон приемной (812) 576-94-61.