

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБУ СО ЯО

Дом социального обслуживания

«Забота»



М.В. Филиппова

03

2026 г.

ПОРЯДОК

подачи жалобы, предложения или отзыва по вопросам качества оказания социальных услуг

1. Общие положения.

1.1. Настоящий Порядок разработан с целью оптимизации процесса подачи жалобы, предложения или отзыва (далее – Обращение) в государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Ярославской области, Дом социального обслуживания «Забота» (далее – Учреждение) по вопросам качества оказания социальных услуг получателями социальных услуг, потенциальными получателям социальных услуг заинтересованными лицами и организациями.

1.2. Обращение предусматривает возможность направления жалобы, предложения, отзывов по вопросам качества оказания социальных услуг как физических, так и юридических лиц и в случае, если их обращения соответствуют требованиям Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее — Федеральный закон), такие обращения приняты к рассмотрению и на них будет дан ответ в установленные Федеральным законом сроки.

1.3. Жалоба, предложение или отзыв рассматриваются непосредственно директором учреждения, либо лицом, уполномоченным директором на рассмотрение Обращения, либо руководителем структурного подразделения Учреждения.

1.4. В случае, если жалоба или предложение касаются вопросов предоставления государственной услуги, не входящей в компетенцию учреждения, то оно направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган или учреждение.

1.5. В случае, если жалоба или предложение составлено неразборчиво (отсутствует возможность прочитать какую-либо часть текста), не указаны (или указаны неразборчиво) фамилия, имя, отчество, почтовый адрес заявителя, ответ на такое Обращение не дается.

1.6. Жалоба или предложение, поступившее в учреждение, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

1.7. Жалобы рассматриваются непосредственно директором учреждения либо лицом, уполномоченным директором на рассмотрение жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

II. Способы направления обращения.

Способы направления обращения в Учреждение.

2.1. В форме электронного документа посредством электронной почты учреждения: krni450367@mail.ru

2.2. В форме электронного документа посредством использования формы обратной связи на официальном сайте учреждения: <http://ярзавота.рф/>.

2.3. В письменной форме через приемную директора учреждения по адресу: г. Ярославль, Парковый проезд, дом 7, 2-й этаж административного корпуса. Прием документов производится ежедневно (кроме субботы и воскресенья) с 8:00 до 16:30 (с 12:00 до 12:30 перерыв на обед).

2.4. В письменной форме посредством наземной почты на адрес учреждения: 150002, Ярославская область, г. Ярославль, Парковый проезд, дом 7.

2.5. В письменной форме посредством ящика обратной связи, расположенного в учреждении по адресу: г. Ярославль, Парковый проезд, дом 7, 1-й этаж.

2.6. Обратиться устно по телефону учреждения: 8 (4852) 45-03-67.

2.7. Обратиться непосредственно к директору (либо лицу, уполномоченному директором на рассмотрение Обращения) во время личного приема у директора (уполномоченного лица) по адресу: г. Ярославль, Парковый проезд, дом 7, 2-й этаж административного корпуса.

2.8. Оставить письменное Обращение в Книге отзывов и предложений, который находится в учреждении по адресу: г. Ярославль, Парковый проезд, дом 7, 1-й этаж.

2.9. Оставить обращение в структурных подразделениях Учреждения:

- Григорьевское структурное подразделение: Адрес: 150515, Ярославская область, Ярославский район, село Григорьевское, переулок Новый, дом 10. Телефон: 8 (4852) 67-92-81; электронная почта: grig.pni@mail.ru.

- Красноперекоепское структурное подразделение: Адрес: 150002, Ярославская область, город Ярославль, Парковый проезд, дом 7. Телефон: 8 (4852) 45-03-67; электронная почта: krni450367@mail.ru.

- Кривецкое структурное подразделение: Адрес: 152830, Ярославская область, Мышкинский район, село Кривец, дом 5. Телефон: 8 (4852) 67-99-50; электронная почта: krivec-mish@yandex.ru.

- Норское структурное подразделение: Адрес: 150018, Ярославская область, г. Ярославль, ул. Демьяна Бедного, д. 64. Телефон: 8 (4852) 54-40-43 электронная почта: ngpc_norskii@mail.ru.

- Рыбинское структурное подразделение: Адрес: 152919, Ярославская область, г. Рыбинск, ул. Гагарина, д. 11. Телефон: 8 (4855) 20-55-25; электронная почта: rybinskiy.pni@mail.ru.

III. Требования к обращению, предполагающему ответ.

3.1. Гражданин в направляемом обращении в письменной форме или в форме электронного документа в обязательном порядке указывает:

- фамилию, имя, отчество;
- почтовый адрес с индексом;
- номер контактного телефона (при наличии);

- адрес электронной почты (при наличии);
- излагает суть обращения;
- ставит личную подпись и дату.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к жалобе по вопросам качества оказания социальных услуг документы и материалы либо их копии.

3.3. Форма обращения приведена в Приложении 1 к Порядку.

Приложение 1

Директору ГБУ СО ЯО Дом социального
обслуживания «Забота» М.В.Филипповой

от _____

фио

проживающего(ей) по адресу:

ОБРАЩЕНИЕ (ЖАЛОБА, ПРЕДЛОЖЕНИЕ, ОТЗЫВ).

(ТЕКСТ ОБРАЩЕНИЯ)

Направляя это письмо, я даю свое согласие на обработку своих персональных данных в соответствии с Федеральным законом РФ от 27 июля 2006 г. №152 ФЗ "О персональных данных".

« » 20 г

подпись

расшифровка
подписи