**Порядок подачи жалоб**

1. Жалоба подается на имя директора учреждения в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

2. Жалоба должна содержать:

а) наименование отделения учреждения, предоставляющего социальную услугу, сотрудника, предоставляющего социальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество, сведения о месте жительства заявителя.

в) номер контактного телефона, либо адрес электронной почты (при наличии), либо почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ заявителю;

г) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) сотрудника, предоставляющего социальную услугу;

д) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) сотрудника, предоставляющего социальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба, отзыв, предложение может быть подана заявителем:

1. В письменной форме на имя директора непосредственно при личном обращении;

2. В письменной форме по почте по адресу Учреждения: 198412 Санкт-Петербург, г Ломоносов, Дворцовый проспект д. 47 литер «А»;

3. В виде сообщения на адрес электронной почты: csppf@social.gugov.spb.ru;

 На официальный сайт Учреждения: www.dobro.org.ru

**Срок рассмотрения поданной жалобы:**

Жалоба, поступившая в учреждение, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены действующим законодательством.

**ВНИМАНИЕ!**

Жалобы **анонимного** характера рассмотрению не подлежат!

На основании поступления жалобы в учреждении проводится служебное расследование с целью установления (исключения) факта возможного нарушения.