

Порядок подачи жалобы клиентом ГБУСО «ЦМСРИ «Росток» Забайкальского края

Клиент учреждения вправе подать жалобу на любое действие или бездействие сотрудника учреждения, связанное с исполнением его должностных обязанностей; неудовлетворённость качеством предоставленной услуги; наличие иных причин, которые, по мнению клиента, не соответствуют требованиям, предъявляемым к учреждению как поставщику социальных услуг.

Жалоба может быть подана в письменной форме посредством:

- книги отзывов и предложений, которая находится в каждом структурном подразделении учреждения;
- в форме личного заявления в свободной форме на имя руководителя;
- в форме электронного документа на почту учреждения: cmsri@mail.ru ,

Жалобы, поданные в письменной форме, регистрируются в журнале регистрации обращений граждан, который хранится в отделе кадров учреждения.

Жалоба может быть подана в устной форме:

- заведующему структурным подразделением;
- руководителю или заместителю руководителя;

Содержание жалобы, поданной в устной форме, заносится в карточку личного приема гражданина, которая хранится у руководителя учреждения.

Ответ на жалобу должен быть предоставлен клиенту не позднее 1 месяца с момента подачи (в соответствии с Федеральным законом 59-ФЗ от 02.05.2006 г.) В случае отсутствия ответа или неудовлетворенности клиента содержанием ответа, он вправе обращаться в вышестоящую инстанцию (Министерство труда и социальной защиты населения Забайкальского края).