

Порядок работы с обращениями и подачи обращений (жалоб) по вопросам качества оказания социальных услуг

в ГБУСО «Лавровский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

Настоящий порядок разработан в соответствии Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Подать жалобу, направить предложение, отзыв по вопросам качества оказания социальных услуг можно следующими способами:

- **В форме электронного документа**
 1. Через раздел «Гостевая книга» на официальном сайте учреждения: **domint-lavry.ru**
 2. Написать сообщение и отправить его на электронный адрес учреждения: lavr_internat@mail.ru
- **В письменной форме** в соответствии с требованиями при личном приеме заявителя директором учреждения.

Для этого необходимо привезти письмо по адресу: 181514, Псковская область, Печорский район, деревня Лавры, ул. 60 лет Октября, д. 6, кабинет директора (приём документов ежедневно с 9.00 до 17.00, перерыв с 13.00 до 14.00, кроме субботы и воскресенья) или отправить по почте.

- **Обратиться по телефонной линии**

тел./факс 8 (81148) 98-110, 98-138
- **На личном приеме.** Записаться на приём к директору учреждения можно по телефону 8 (81148) 98-110, 98-138

В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя, оформленный в установленном законодательством порядке.

Требования к обращению

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

-наименование учреждения, а также специалиста учреждения, предоставляющего государственную услугу;

- свою фамилию, имя, отчество;

- почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;

- фамилию, имя, отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы получателя услуги (его законного представителя);
- суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия), предложения или жалобы;
- сведения о способе информирования получателя услуги (его законного представителя), о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения;
- ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

На обращение, в котором не указаны фамилия, имя, отчество заявителя, направившего обращение, или почтовый/электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся.

Сроки рассмотрения жалобы:

- на личном приеме – в процессе обращения;
- в письменной форме или форме электронного документа – в течение 30 дней со дня её регистрации;
- в некоторых случаях срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днём принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме.

При удовлетворении жалобы в организации социального обслуживания принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, контроль за устранением нарушений осуществляется руководителем организации социального обслуживания.

Также Вы можете подать жалобу :

- в приёмную Главного государственного управления социальной защиты населения Псковской области по адресу: 180001, город Псков, ул. Некрасова, дом 23; обратиться по телефону 8(81112) 69-99-80; на адрес электронной почты soc-info@obladmin.pskov.ru
- в территориальный отдел Печорского района Главного государственного управления социальной защиты населения Псковской области по адресу: 181500, город Печоры, ул. Гагарина д.12; обратиться по телефону 8(81148) 2-17-17; на адрес электронной почты: zachita@ellink.ru

Телефон горячей линии дома интерната 89113851164

Ответственная за работу с обращениями граждан на официальном сайте – Гуцкая Наталья Ивановна.