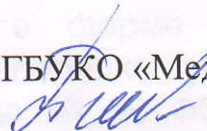


Утверждаю:
Директор ГБУКО «Медынский ПНИ»

О.П.Типенкова

«___» _____ 20__ года

Порядок подачи жалоб (обращений) по вопросам качества оказания социальной услуги проживающим гражданам ГБУКО «Медынский ПНИ»

Подать жалобу (обращение), направить предложение, отзыв по качеству оказания социальных услуг, получить информацию по оказанию социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания можно следующими способами:

- В форме электронного документа:

Написать сообщение и отправить его на электронный адрес учреждения medynpni@mail.ru

- В письменной форме:

Отправить по почте на адрес учреждения: **249953 Калужская область, Медынский район, д. Дошино, 81**

- Обратиться по телефону:

8 (48433)25-311

- Записаться на приём к директору учреждения.

Требования к обращению

Гражданин в обязательном порядке указывает:

- Фамилию, имя, отчество;
- Почтовый адрес, или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;
- Излагает суть предложения, заявления или жалобы;
- Ставит личную подпись и дату.

Обращение, поступившее в учреждение в форме электронного документа принимается к рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг

По вопросам качества оказания социальных услуг граждане (заявители) вправе обратиться к руководителю учреждения.

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

Жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме на электронный адрес учреждения, посредством использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также может быть принята при личном приеме заявителя руководителем учреждения или лицом, уполномоченным руководителем на рассмотрение жалоб.

Жалобы рассматриваются непосредственно директором учреждения либо лицом, уполномоченным директором на рассмотрение жалобы.

Заявитель в обязательном порядке указывает:

- фамилию, имя, отчество
- почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, по желанию телефон
- излагает суть жалобы
- ставит личную подпись и дату.

Случаи, в которых ответ на жалобу не дается:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу сотрудников учреждения, а также членов их семей;
- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

Жалоба, поступившая в учреждение, подлежит рассмотрению руководителем или лицом, уполномоченным руководителем на рассмотрение жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня регистрации жалобы в журнале регистрации входящей корреспонденции.

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

При удовлетворении жалобы в учреждении принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, контроль за устранением нарушений осуществляется руководителем учреждения.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Граждане также вправе обратиться в Министерство труда и социальной защиты Калужской области: 248016, г.Калуга, ул.Пролетарская, д.111

mintrud@adm.kaluga.ru

тел.: 7(4842)71-94-11

Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"