

Порядок направления заявления (жалобы), предложения и отзыва по вопросам качества оказания социальных услуг

По вопросам качества оказания социальных услуг граждане (заявители) вправе обратиться к руководителю организации с заявлением (жалобой), предложением и отзывом.

Заявление (жалоба), предложение и отзыв могут быть поданы следующими способами:

- в письменной форме на бумажном носителе по адресу: 184046, Россия Мурманская обл., г. Кандалакша, ул. Наймушина. д. 21;
- в электронной форме на электронный адрес: kandadipi@yandex.ru;
- через форму обращения, а также может быть принята при личном приеме заявителя руководителем или лицом, уполномоченным на рассмотрение жалоб, для этого необходимо привезти письмо лично по адресу: Мурманская обл., г. Кандалакша, ул. Наймушина, д. 21 (прием документов ежедневно с 08:00 до 15:42, перерыв с 12:00 до 12:30, кроме субботы и воскресенья).
- обратиться по телефонной линии: тел./факс 8 (81533) 9-56-23

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

Заявитель 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

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

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, указанный в жалобе.

Жалоба, поступившая в организацию социального обслуживания, подлежит рассмотрению руководителем или лицом, уполномоченным руководителем на рассмотрение жалоб, в **течении 15 рабочих дней со дня регистрации** жалобы в журнале регистрации.

В исключительных случаях руководитель учреждения, должностное лицо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Информация о должностных лицах ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов», рассматривающих обращения граждан.

ФИО	Должность	График работы	Телефон
Орлова Елена Акимовна	Директор дома-интерната	Понедельник-пятница с 08.00 до 15:42 Обед с 12:00 до 12:30	8 (81533) 9-56-23
Фомина Светлана Владимировна	Заместитель директора по медицинской части	Понедельник-пятница с 08:00 до 15:42 Обед с 12:00 до 12:30	8 (81533) 9-57-99

Гражданин также вправе обратиться в **Министерство социального развития Мурманской области**: 183025, г. Мурманск, ул. Полярные Зори, д. 46А, <http://minsoc.gov-murman.ru/>

Е-Mail: <http://minsoc.gov-murman.ru/>

Приёмная: (8152) 486-605

Факс: (8152) 486-606

Прием в Министерстве социального развития Мурманской области осуществляется в часы работы с **09.00 до 17.15**, перерыв с **13.00 до 14.00**. кроме выходных дней – субботы и воскресенья.