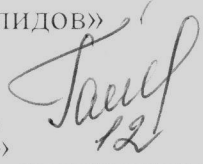


УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБУ «Севастопольский  
дом-интернат для престарелых и  
инвалидов»

« 30 »  20 16  
Я.Ю.Ганчева

## ПОРЯДОК

подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг  
в ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

Порядок подачи жалоб и их рассмотрение в ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов» разработан в целях повышения качества и доступности предоставления социальных услуг, в соответствии с приказом Департамента труда и социальной защиты населения города Севастополя от 23.12.2016 № 592 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления социальных услуг в сфере социального обслуживания граждан поставщиками социальных услуг (в доме-интернате для престарелых и инвалидов)»

Заявителями по вопросам качества оказания социальных услуг являются получатели социальных услуг, которые могут обращаться как лично, так и через своих представителей, действующих на основании доверенности, оформленной в установленном законом порядке.

Жалобы заявителей о качестве предоставления социальных услуг в учреждении могут осуществляться:

- посредством телефонной связи - ГБУ «СДИдПИ» тел. (8692)24-42-46;
- путем направления письменного заявления заявителя по почте - ГБУ «СДИдПИ» - 299014, г. Севастополь, Фиолентовское шоссе, дом 3;
- путем направления в электронном виде по телекоммуникационным каналам сети «Интернет»: [sdidpi@mail.ru](mailto:sdidpi@mail.ru);
- на личном приеме у директора учреждения – каждый понедельник с 11.00 до 13.00, кабинет № 212.

Для подачи жалобы на качество предоставления социальных услуг заявитель предоставляет заявление в произвольной форме на неудовлетворенность качеством предоставления социальных услуг. В случае обращения получателя социальных услуг через своего представителя дополнительно предоставляется копия паспорта представителя заявителя и копия документа, подтверждающего полномочия представителя.

Основанием для отказа в рассмотрении жалобы являются:

- обращение лица, не являющегося получателем социальных услуг в учреждении;

- предоставление заявителем не надлежаще оформленной жалобы (наличие незаполненных реквизитов, текст не поддается прочтению, наличие исправлений, которые не позволяют однозначно истолковать их).

Жалобы получателей социальных услуг регистрируются делопроизводителем учреждения и передаются директору для рассмотрения. Способом фиксации получения жалобы является соответствующая запись в журнале регистрации обращений.

Администрация учреждения обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы. Ответ должен содержать конкретную информацию, отвечающую на поставленные заявителем вопросы со ссылкой на нормативные правовые акты, регулирующие отношения в сфере организации социального обслуживания в доме-интернате для престарелых и инвалидов.

Срок рассмотрения жалобы не может превышать одного месяца с момента ее приема (регистрации).

Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие) руководителя учреждения, путем обращения с жалобой в Департамент труда и социальной защиты населения города Севастополя.

Юриисконсульт



А.В. Хороненко