

Период

**подачи жалоб, обжаловании решения, действия или бездействия  
должностных лиц и специалистов учреждения  
Государственное казённое учреждение Калужской области  
«Полотняно-Заводской детский дом социального обслуживания»**

### **1. Общие положения**

1.1. Жалоба подается на имя директора учреждения в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

1.2. Жалоба должна содержать:

- а) наименование отделения учреждения, предоставляющего социальную услугу, сотрудника, предоставляющего социальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- б) фамилию, имя, отчество, сведения о месте жительства заявителя, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) сотрудника, предоставляющего социальную услугу;
- г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) сотрудника, предоставляющего социальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

### **2. Жалоба, отзыв, предложение может быть подана заявителем:**

2.1. В письменной форме на имя руководителя учреждения непосредственно при личном обращении.

2.2. В письменной форме по почте по адресу учреждения: 249844, Калужская область, Дзержинский район, дер. Старки, д. 68

2.3. В виде сообщения на адрес электронной почты – [gkukopolotnzav@adm.kaluga.ru](mailto:gkukopolotnzav@adm.kaluga.ru) на официальный сайт учреждения – [ползавинт.рф](http://polzavint.rf)

### **3. Срок рассмотрения поданной жалобы:**

3.1. Жалоба, поступившая в учреждение, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

3.2. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, в рамках компетенции администрации учреждения.

3.3. Жалобы и претензии **анонимного** характера рассмотрению не подлежат.

3.4. На основании поступления жалобы в учреждении проводится служебное расследование с целью установления (исключения) факта возможного нарушения, вынесения дисциплинарного взыскания к сотруднику.