

1. Порядок организации работы с запросами граждан по вопросам получения социальных услуг при личном обращении

1.1. Информирование заявителей (их представителей) по вопросам получения социальных услуг при личном обращении осуществляется ответственными за информирование сотрудниками организации в соответствии с графиком работы организации социального обслуживания.

В случае если заявитель обратился к сотруднику, не компетентному в решении заявленного вопроса, то данный сотрудник организации должен направить гражданина к сотруднику, способному оказать квалифицированную помощь, либо проинформировать о его часах приема и контактном телефоне.

1.2. Сотрудник, осуществляющий информирование при личном обращении заявителя, должен принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других сотрудников.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий информирование при личном обращении, может предложить гражданину назначить другое удобное время, либо ему будет направлен письменный ответ.

1.3. Среднее время ожидания приема к сотруднику организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг **не должно превышать более 30 минут.**