

Порядок организации работы с запросами граждан по вопросам получения социальных услуг посредством почтовой связи, электронной почты, иных электронных сервисов

1. Информирование заявителей (их представителей) по вопросам получения социальных услуг может осуществляться сотрудниками организации социального обслуживания:
 - посредством почтовой связи (далее - письменный запрос):
 - в электронном виде через электронный сервис на сайте организации и/или электронную почту (далее - электронный запрос).

2. Обработка письменного, электронного запроса заявителя (его представителя) осуществляется сотрудниками структурных подразделений организации социального обслуживания, ответственными за подготовку ответов на письменные, электронные запросы граждан, в соответствии с порядком ведения делопроизводства.

Ответ должен содержать конкретные ответы на поставленные заявителем (его представителем) вопросы, при необходимости - со ссылкой на нормативные правовые акты.

3. **Письменный запрос** заявителя (его представителя) должен содержать:
 - фамилию, имя и отчество (при наличии) заявителя (его представителя):
 - почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, подготовленный организацией социального обслуживания (сотрудником):
 - номер телефона (по желанию).

Ответ организации социального обслуживания (сотрудника) на письменный запрос направляется в письменной форме в соответствии с реквизитами адреса, указанного в запросе гражданина, **в течение 5 рабочих дней** с момента получения запроса.

В случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления или иным должностным лицам, руководитель организации социального обслуживания либо иное уполномоченное должностное лицо вправе продлить срок ответа на запрос не более чем на 10 рабочих дней, уведомив об этом заявителя.

В письменном ответе указываются регистрационные номера, дата запроса и ответа на него в соответствии с записями журнала учета запросов граждан в организацию социального обслуживания, фамилия и инициалы сотрудника, подготовившего ответ, номер его телефона.

4. **Электронный запрос** заявителя (его представителя) осуществляется в электронном виде через электронный сервис на сайте организации и/или официальную электронную почту организации.

Электронный запрос может содержать только имя заявителя (при желании заявитель может указать Ф.И.О., контактную информацию).

Ответ организации социального обслуживания (сотрудника) на электронный запрос направляется по адресу электронной почты, указанному в запросе гражданина, **в течение 3 рабочих дней** с момента получения запроса.

В случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления или иным должностным лицам, руководитель организации социального обслуживания либо иное уполномоченное должностное лицо вправе продлить срок ответа на запрос не более чем на 10 рабочих дней, уведомив об этом заявителя.

В электронном запросе указываются регистрационные номера, дата запроса и ответа на него в соответствии с записями журнала учета запросов граждан в организацию социального обслуживания, фамилия и инициалы сотрудника, подготовившего ответ, номер его телефона