Порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг

1. Жалоба (заявление) гражданина о качестве оказания социальных услуг организацией социального обслуживания могут быть:

• направлена в письменной форме на бумажном носителе посредством почтовой связи, в электронной форме на официальном сайте организации либо оформлены путем записи в книге отзывов (жалоб) и предложений;

• принята при личном приеме заявителя руководителем организации социального обслуживания или лицом, уполномоченным руководителем;

• озвучена по телефону/на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания;

• направлена в управление социальной защиты населения по месту территориального расположения организации, Департамент социального развития Тюменской области;

• направлена в Общественный совет при Департаменте социального развития Тюменской области.

2. Жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг рассматриваются непосредственно руководителем организации социального обслуживания либо уполномоченным должностным лицом.

3.Заявитель в обязательном порядке указывает:

• фамилию, имя, отчество (при наличии);

• почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, по желанию телефон;

• излагает суть жалобы,

а также ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к жалобе документы и материалы либо их копии.

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

4. Жалоба, поступившая в организацию социального обслуживания, подлежит рассмотрению руководителем или лицом, уполномоченным руководителем на рассмотрение жалоб.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю в срок не позднее 15 рабочих дней со дня регистрации жалобы в журнале регистрации жалоб граждан о качестве предоставления социальных услуг в письменной форме и (или) по желанию заявителя в электронной форме.

В случае запроса (в том числе в электронной форме) необходимых документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, руководитель организации социального обслуживания (либо иное уполномоченное должностное лицо), вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 10 рабочих дней, уведомив заявителя о продлении срока ее рассмотрения.

5. Случаи, в которых ответ на жалобу не дается:

• не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу или почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ;

• 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, указанные в жалобе;

• если в жалобе содержится вопрос, на который лицу, обратившемуся с жалобой, многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее поступавшими от него жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы и не раскрываются новые обстоятельства, руководитель организации социального обслуживания либо иное уполномоченное должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки по данному вопросу (при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы также направлялись в организацию или тому же должностному лицу). О данном решении лицо, направившее жалобу, уведомляется.

6. При удовлетворении жалобы в организации социального обслуживания принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, контроль за устранением нарушений осуществляется руководителем организации.

Должностные лица организации, уполномоченные на рассмотрение жалоб: АУ СОН ТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних с. Омутинское».

Адрес: 627070, Тюменская область, Омутинский район, с. Омутинское, ул. Юбилейная, д. 3

Директор - Кузнецова Наталья Николаевна.

Тел. 8(34544) 3-35-97, Эл. адрес: **omut-ros@sznto.ru**

Режим работы: Пн-Пт с 08.00 до 16.12 ч. (обед с 12.00 до 13.00),

Часы приёма: Понедельник с 09.00-12.00 ч. с 13.00-15.00 ч.

Межрайонное управление социальной защиты населения (Омутинский, Армизонский, Юргинский районы)

Адрес: 627070, Россия, Тюменская область, Омутинский район, с. Омутинское, ул. Советская, д. 122.

Начальник управления - Турок Андрей Иванович

Тел. 8 (34544) 3-27-08, Эл. адрес: **omut@sznto.ru**

Режим работы: Пн-Пт с 08.00 до 17.00 ч. (обед с 12.00 до 13.00),

Департамент социального развития Тюменской области Адрес: 625048, г. Тюмень, ул. Республики, 83а Тел.: 8 (3452) 50-24-30, 50-24-39, Эл. адрес: dsoc@72to.ru

Время работы: Пн-Пт с 9:00 до 18:00 ч. (обед с 13.00 до 14.00),

https://soc.admtyumen.ru/

Телефон «горячей линии» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания Тюменской области: 8-800-100-12-90, 8 (3452) 566-330.

Председатель Общественного совета – **Максимова Светлана Леонидовна**

тел. 8-922-044-07-77, e-mail: **sovetNSO72@yandex.ru**

Специалист департамента социального развития Тюменской области, координирующий вопросы взаимодействия с Общественным советом,

Прохорова Инна Владимировна

тел.: 8 (3452) 50-24-58, e-mail: **ProhorovaIV@72to.ru**

Пресс-секретарь департамента социального развития Тюменской области:

Спицына Лариса Юрьевна

тел. (3452) 50-21-70.