**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.

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

Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю в срокне 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.

1. Случаи, в которых ответ на жалобу не дается:
   * Неуказанны 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.
2. 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,Тюменскаяобласть,Омутинскийрайон,с.Омутинское, ул. Юбилейная, д. 3**

**Директор- Кузнецова Наталья Николаевна.**

Тел.8(34544)3-35-97,Эл.адрес: [**centromut@obl72.ru**](mailto:centromut@obl72.ru)

Режим работы: Пн-Пт с 08.00до16.12ч.(обедс12.00до13.00),

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

**Управление социальной защиты населения Омутинский, Армизонский, Юргинский муниципальные округа**

**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: **sz-omut@obl72.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**](mailto:dsoc@72to.ru)

Время работы: Пн-Пт с 9:00до18:00ч.(обед с13.00до14.00),

[**https://soc.admtyumen.ru/**](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–**Ситова Наталия Юрьевна**

тел.8-904-499-91-51,e-mail: social[**sovet72@rambler.ru**](mailto:sovet72@rambler.ru)

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

**Романова Татьяна Леонидовна**

тел.:8(3452)20-14-57,e-mail:**RomanovaTL@72to.ru**

Пресс-секретарь департамента социального развития Тюменской области:

**Спицына Лариса Юрьевна**

тел.(3452)50-21-70.