

Порядок направления заявления (жалобы), предложения и отзыва

по вопросам качества оказания социальных услуг

По вопросам качества оказания социальных услуг граждане (заявители) вправе обратиться к руководителю организации с заявлением (жалобой), предложением и отзывом.

Заявление (жалоба), предложение и отзыв могут быть поданы в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме на электронный адрес организации социального обслуживания, посредством использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (istoshino@sznto.ru), а также может быть принята при личном приеме заявителя руководителем организации социального обслуживания или лицом, уполномоченным руководителем на рассмотрение жалоб.

Жалобы рассматриваются непосредственно директором учреждения либо лицом, уполномоченным директором на рассмотрение жалобы.

Заявитель в обязательном порядке указывает:

- фамилию, имя, отчество
- почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, по желанию телефон
- излагает суть жалобы
- ставит личную подпись и дату.

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

Случаи, в которых ответ на жалобу не дается:

• 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.

Жалоба, поступившая в организацию социального обслуживания, подлежит рассмотрению руководителем или лицом, уполномоченным руководителем на рассмотрение жалоб, в течение 15

рабочих дней со дня регистрации жалобы в журнале регистрации.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме.

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

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Граждане также вправе обратиться в Департамент социального развития Тюменской области: 625048, г. Тюмень, ул. Республики, 83а; dsoc@72to.ru, http://admtyumenu.gov.ru/gov/administrative/social_department.htm; тел.: (3452) 502-649.

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