

## 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](mailto: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://admtyumen.ru/ogv\\_ru/gov/administrative/social\\_department.htm](http://admtyumen.ru/ogv_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.