

## 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:**

***Автономное учреждение Муниципального образования  
Заводоуковского городского округа «Комплексный центр  
социального обслуживания населения».***

Адрес: 627142, Тюменская область, Заводоуковский район,  
г.Заводоуковск, ул. Полевая, 49.

Директор – **Мезенцева Светлана Юрьевна.**

Тел. 8(34542) 2-16-59, Эл. адрес: [ano\\_tc1\\_zavod@scnto.ru](mailto:ano_tc1_zavod@scnto.ru),  
[kctson\\_zavod@mail.ru](mailto:kctson_zavod@mail.ru)

Режим работы: Пн-Чт с 07.45 до 17.00 (обед с 12.00 до 13.00), Пт с  
08.00 до 16.00 (обед с 12.00 до 13.00);

Часы приёма: Пн-Пт с 08.00 до 12.00.

***Межрайонное управление социальной защиты населения  
(Заводоуковский городской округ и Упоровский район)***

Адрес: 627140, Россия, Тюменская область, Заводоуковский район,  
г.Заводоуковск ул. Первомайская, д. 6.

Начальник управления – **Моисеева Ирина Анатольевна**

Тел. 8 (34542) 2-34-46, Эл. адрес: [zavod@sznto.ru](mailto:zavod@sznto.ru)

Режим работы: Пн-Чт с 07.45 до 17.00 (обед с 12.00 до 13.00), Пт с 08.00 до 16.00 (обед с 12.00 до 13.00);

Часы приёма: Пт. с 08.00 до 16.00 (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),

[http://admtumen.ru/ogv\\_ru/gov/administrative/social\\_department.htm](http://admtumen.ru/ogv_ru/gov/administrative/social_department.htm)

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

Контакты Общественного совета при Департаменте социального развития Тюменской области:

Председатель Общественного совета – **Фролова Екатерина Владимировна**, тел. 8-912-386-7001, e-mail socialsovet72@rambler.ru.

Специалист департамента социального развития Тюменской области, координирующий вопросы взаимодействия с Общественным советом, **Бондаренко Ирина Евгеньевна**, тел. (3452) 50-24-58, e-mail BondarenkoIE@72to.ru.

Пресс-секретарь департамента социального развития Тюменской области: Спицына Лариса Юрьевна, тел. (345) 50-21-70.