**Информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг**

**Порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг**

     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;

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

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 установленным законодательством порядке.

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) пожеланию 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.

     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 жалобы 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, уведомляются.

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

При размещении Порядка подачи жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг на информационных стендах, официальном сайте организации в обязательном порядке также указывается следующая информация:

**Должностное лицо организации, уполномоченное на рассмотрение жалоб:** директор АНО «Упоровский патриотический союз» Кудайбергенов Алексей Анатольевич **Адрес, телефон:**Тюменская область, с Упорово, ул. Мелиораторов д.2 тел. 8 902 812 69 58 **Часы приема:** четверг - пятница: с 14:00 до 16:12

**Электронная почта:** [34541ups@mail.ru](mailto:34541ups@mail.ru)

**Официальный сайт**: <https://ups.sznto.ru/>,

Граждане также вправе обратиться в вышестоящие контролирующие организации:

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

почтовый адрес: Тюменская область, Заводоуковский р-н, г. Заводоуковск, ул. Береговая, 25

телефон: +7 (34542) 2-34-46

эл. почта:  zavod@sznto.ru

* **Департамент социального развития Тюменской области**

почтовый адрес: 625048, г. Тюмень, ул. Республики, 83а

телефон: (3452) 502-649

эл. почта:[dsoc@72to.ru](http://dsoc@72to.ru/)

официальный сайт:

<http://admtyumen.ru/ogv_ru/gov/administrative/social_department.htm>

Форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения в Департамент социального развития Тюменской области:

<https://admtyumen.ru/ogv_ru/gov/administrative/social_department/treatment/SendMessage.htm>

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

 Форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения в Общественный совет при Департаменте социального развития Тюменской области:

<https://admtyumen.ru/ogv_ru/gov/administrative/social_department/al_sovet/Feedback.htm>