

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 учреждения <https://kcson-tobolr.do.am> либо оформлены путем записи в книге отзывов (жалоб) и предложений, находящуюся в учреждении (на стенде);
- принята при личном приеме заявителя руководителем МАУ «КЦСОН Тобольского района» 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;
- заполнив анкету удовлетворенности качеством оказания социальных услуг на сайте учреждения:
<https://kcson-tobolr.do.am>

2. Жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг рассматриваются непосредственно директором МАУ «КЦСОН Тобольского района» 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.

4. 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.

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 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, директор МАУ «КЦСОН Тобольского района» либо иное уполномоченное должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки по данному вопросу. 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 директором МАУ «КЦСОН Тобольского района».

Межрайонное управление социальной защиты населения (Тобольский, Яркровский районы) г.Тобольск, переулок Рошинский, 40/2, тел./факс 8 (3456) 24-64-71, e-mail – tobolr@sznto.ru

Департамент социального развития Тюменской области г.Тюмень, ул. Республики, 83-а. тел. 8 (3452) 52-24-30, e-mail - dsoc@72to.ru
https://admtyumen.ru/ogv_ru/gov/administrative/social_department.htm

Телефон/» горячая линия» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания: 8-800-100-12-90, 8 (3452) 56-63-30.

Контракты 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.