

Информация о порядке подачи жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг ТГООИОЗ «Забота»

По вопросам качества оказания социальных услуг граждане (заявители) вправе обратиться к председателю ТГООИОЗ «Забота» с заявлением (жалобой), предложением и отзывом.

Заявление (жалоба), предложение и отзыв о качестве оказания социальных услуг могут быть:

- направлены в письменной форме на бумажном носителе посредством почтовой связи, в электронной форме на официальном сайте организации, либо путем записи в книге отзывов (жалоб) и предложений;

- принята на личном приеме заявителя руководителем организации;

- озвучена по телефону/ на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания;

- направлена в Управление социальной защиты населения города Тюмени и Тюменского района, Департамент социального развития Тюменской области;

- направлена в Общественный совет при Департаменте социального развития Тюменской области.

Заявителя 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.

Жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг рассматриваются непосредственно руководителем организации.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю в срок **не позднее 15 рабочих дней** со дня поступления.

В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса другим государственным органам, органам местного самоуправления и иным должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов руководитель Организации вправе продлить срок

рассмотрения обращения не более чем на 10 рабочих дней, уведомив заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

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 организации, 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 вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки по данному вопросу (при условии, что указанная жалоба и ранее направленные также направлялись в организацию). О данном решении лицо, направившее жалобу, уведомляется.

По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований гражданина (его законного представителя), либо об отказе в удовлетворении жалобы. При удовлетворении жалобы в организации социального обслуживания принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, контроль за устранением нарушений осуществляется руководителем организации.

Должностное лицо организации, уполномоченное на рассмотрение жалоб: Островская Людмила Григорьевна

Адрес, телефон: г.Тюмень, ул. Болотникова, д. 44, тел. 8(3452)67-27-82

Часы приема: среда с 11.00 до 13.00_

Управление социальной защиты населения города Тюмени и Тюменского района: 628048, г.Тюмень, ул. Холодильная, д. 120/2а, тел.: (3452) 50-29-50, center@sznto.ru,

Департамент социального развития Тюменской области:
625048, г. Тюмень, ул. Республики, 83а; тел.: (3452) 502-649, dsoc@72to.ru,
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, (3452) 566-330.