

**Порядок направления заявления (жалобы), предложения и отзыва
по вопросам качества оказания социальных услуг
в АСУ СОН ТО «Винзилинский дом социального обслуживания»**

Настоящий порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1. Заявления (жалобы), предложения и отзывы, касающиеся по вопросам качества оказания социальных услуг, рассматриваются в следующем порядке.
 2. Заявления (жалобы), предложения и отзывы могут быть поданы:
в письменной форме на бумажном носителе, используя услуги почтовой связи, по адресу: 625530, Тюменская область, Тюменский муниципальный район, Винзилинское с.п., тер. Психоневрологического интерната, стр.1
 - ✓ обратиться по телефонной линии: тел./факс +7 (3452) 39-92-32; +7 (3452) 39-92-56,
 - ✓ в электронной форме на электронный адрес учреждения - vrni@obl72.ru,
 - ✓ через форму для подачи электронного обращения/жалобы/предложения в Департамент социального развития Тюменской области
https://admtymen.ru/ogv_ru/gov/treatment.htm
 - ✓ через форму для подачи электронного обращения/жалобы/предложения в Общественный совет при Департаменте социального развития Тюменской области
https://soc.admtymen.ru/OIGV/dsrto/actions/Public_council.htm
 - ✓ официального сайта учреждения - <https://винзилинский-интернат.рф>
 - ✓ а также могут быть приняты при личном приеме заявителя директором учреждения
- Прием граждан:**
- ежедневно с 08.00 до 16.00, кроме субботы и воскресенья,
 - перерыв - с 12.00 до 13.00
 - по адресу: 625530, Тюменская область, Тюменский муниципальный район, Винзилинское с.п., тер. Психоневрологического интерната, стр 1.
3. В случае если заявления (жалобы) подаются через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя, оформленный в установленном законодательством порядке.
 4. Заявления (жалобы), поступившее в форме электронного документа в учреждение, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
 5. В случае, если заявления (жалобы), предложения касается вопросов предоставления социальной услуги, не входящей в компетенцию учреждения, то в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации заявления (жалобы), предложения направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган или учреждение с одновременным информированием заявителя в письменной форме о перенаправлении заявления (жалобы), предложения.
 6. Срок рассмотрения заявления (жалобы), предложения и отзыва исчисляется со дня регистрации заявления (жалобы), предложения и отзыва в журнале регистрации.
 7. Заявления (жалобы), предложения и отзывы рассматриваются непосредственно директором учреждения либо лицами, уполномоченным директором на рассмотрение заявления (жалобы), предложения и отзыва,

в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа специалиста учреждения, предоставляющего услугу, в приеме документов у заявителя в течении 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

8. Заявления (жалобы) должны содержать:

- ✓ наименование учреждения, а также специалиста учреждения, предоставляющего социальную услугу;
- ✓ фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- ✓ сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего социальную услугу, специалиста учреждения, предоставляющего социальную услугу;
- ✓ доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего социальную услугу, специалиста учреждения, предоставляющего социальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

9. Директор учреждения вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения заявления (жалобы) может быть сокращен.

10. По результатам рассмотрения заявления (жалобы) учреждение принимает одно из следующих решений:

- ✓ удовлетворяет заявление (жалобу),
- ✓ отказывает в удовлетворении заявления (жалобы).

11. Указанное решение принимается в форме правового акта учреждения.

12. При удовлетворении заявления (жалобы) в учреждении принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

13. Основаниями отказа в удовлетворении заявления (жалобы) являются:

- ✓ наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- ✓ подача заявления (жалобы) лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- ✓ наличие решения по заявлению (жалобе), принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету заявления (жалобы).

14. Случаи, в которых ответ на заявления (жалобу) не дается:

- ✓ наличие в заявлении (жалобе) нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу сотрудников учреждения, а также членов их семей;
- ✓ отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста заявления (жалобы), фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в заявлении (жалобе).
- ✓ 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.

15. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.
16. Контроль за устранением нарушения осуществляется в соответствии с Положением об организации внутреннего контроля качества оказания социальных услуг в АСУ СОН ТО «Винзилинский дом социального обслуживания».

Граждане также вправе обратиться в **Департамент социального развития Тюменской области**: 625048, г. Тюмень, ул. Республики, 83а; dsoc@72to.ru,
http://admtumen.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.**