

Приложение № 1 к Приказу № 81  
от «26» сентября 2016 г.

**ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ ПО ВОПРОСАМ КАЧЕСТВА  
ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

к Порядку подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг

ветственный исполнитель: юристконсульт Ю.А. Каминская

ДОЛЖНОСТЬ, ФИО	ЗАМЕЧАНИЯ, ДОПОЛНЕНИЯ	ОБЯЗАТЕЛЬНАЯ ОТМЕТКА ОБ УСТРАНЕНИИ ЗАМЕЧАНИЙ
<p>Директор АСУСОН ТО «Винзилинский психоневрологически й интернат»</p>	<p style="text-align: center;">27.09.2016 </p> <p style="text-align: right;">Дата, Подпись</p>	<p style="text-align: right;">_____ Дата, Подпись</p>
<p>Заместитель директора по медицинским вопросам АСУСОН ТО «ВПНИ»</p>	<p style="text-align: center;">27.09.2016 </p> <p style="text-align: right;">Дата, Подпись</p>	<p style="text-align: right;">_____ Дата, Подпись</p>
<p>Заместитель директора по социальной реабилитации</p>	<p style="text-align: center;">27.09.2016 </p> <p style="text-align: right;">Дата, Подпись</p>	<p style="text-align: right;">_____ Дата, Подпись</p>
<p>Делопроизводитель</p>	<p style="text-align: center;">27.09.2016 </p> <p style="text-align: right;">Дата, Подпись</p>	<p style="text-align: right;">_____ Дата, Подпись</p>
<p>Специалист по маркетингу</p>	<p style="text-align: center;">27.09.2016 </p> <p style="text-align: right;">Дата, подпись</p>	<p style="text-align: right;">_____ Дата, Подпись</p>

## **I. Участники процесса подачи жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг**

Настоящий порядок подачи жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг (далее – Порядок) распространяется на АСУСОН ТО «Винзилинский психоневрологический интернат», предоставляющий социальные услуги в соответствии с Постановлением Правительства Тюменской области от 03.10.2014 № 510-п «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Тюменской области», Федеральным законом "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" от 28.12.2013 N 442-ФЗ.

С жалобой по вопросам качества оказания социальных услуг могут обращаться граждане Российской Федерации, получающие социальные услуги в Учреждении социального обслуживания (далее – получатели услуг), а так же их родственники и граждане, заинтересованные в качественном обслуживании получателей социальных услуг (далее все вместе – заявители)

## **II. Требования к подаче жалобы**

Обращение предусматривает возможность направления жалобы предложения, отзывов по вопросам качества оказания социальных услуг как физических, так и юридических лиц и в случае, если их обращения соответствуют требованиям Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон), такие обращения приняты к рассмотрению и на них будет дан ответ в установленные Федеральным законом сроки.

Жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг могут быть направлены поставщику социальных услуг:

- на личном приеме (доставить письмо лично в приёмную учреждения (прием документов осуществляется ежедневно в рабочие дни с 8.00 до 16.00, перерыв с 12.00 до 13.00));
- с использованием почтовой связи (отправить письмо по почте на адрес учреждения: 625530, Тюменская область, Тюменский район, 27 км Ялуторовского тракта, стр.9;)
- в электронном виде с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (обращение, 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»).

Адрес официального сайта учреждения: [www.vpni.ru](http://www.vpni.ru)

Адрес электронной почты: [vinzilidi2009@yandex.ru](mailto:vinzilidi2009@yandex.ru)

В письменной форме в соответствии с требованиями – через приемную директора учреждения, по адресу: 625530, Тюменская область, Тюменский район, 27 км Ялуторовского тракта, стр.9

В жалобе по вопросам качества оказания социальных услуг излагается суть обращения, а также указываются:

- наименование поставщика социальных услуг, действия которого обжалуются,
- сведения о сотрудниках (фамилия, имя, отчество, должность), действия которых обжалуются;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- фамилия, имя, отчество заявителя, по желанию иные контактные данные;

В письменной жалобе по вопросам качества оказания социальных услуг должна быть личная подпись заявителя и дата.

В случае необходимости подтверждения фактов, отраженных в жалобе по вопросам качества оказания социальных услуг, заявитель по своему усмотрению может приложить дополнительные документы и материалы, подтверждающие наличие обстоятельств, связанных с подачей жалобы.

Не подлежат рассмотрению жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в следующих случаях:

- не указаны фамилия, имя, отчество и обратный адрес заявителя.
- жалоба содержит нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудникам поставщика социальных услуг, а также членам их семьи;
- текст письменной жалобы не поддается прочтению;
- в жалобе содержатся вопросы, на которые заявителю неоднократно давались письменные разъяснения;
- причины, повлекшие написание жалобы, на момент рассмотрения устранены.

### III. Регистрация жалоб

Жалоба по вопросам качества оказания социальных услуг, поступившая в адрес поставщика социальных услуг, подлежит регистрации в день ее поступления. Запись о поступлении жалобы заносится в «Журнал регистрации и контроля обращений граждан».

Ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Учреждение, возлагается на делопроизводителя.

Жалоба, в которой содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию получателя социальных услуг, в течение семи дней со дня её регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в жалобе вопросов. По истечении семи дней заявитель уведомляется в письменной форме о переадресации жалобы.

#### IV. Сроки и порядок рассмотрения жалобы

В соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 № 56-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» жалоба, поступившая в адрес поставщика социальных услуг, рассматривается в течение 30 дней со дня ее регистрации. Срок рассмотрения жалобы может быть продлен, не более чем на 30 дней, в связи с уточнением фактов некачественного предоставления социальных услуг. В этом случае заявителю направляется уведомление о продлении срока рассмотрения жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы, заявителю направляется ответ с разъяснениями по существу поставленных вопросов.

В случае, когда по результатам объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращения, жалоба признается обоснованной, а факты о некачественном предоставлении социальных услуг подтверждаются, соответствующим должностным лицом принимаются меры, направленные на улучшение качества оказания услуг, на восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, и устранение причин, повлекших написание жалобы, в отношении ответственных лиц, допустивших предоставление некачественных социальных услуг принимается решение о привлечении их к административной ответственности.

Заявитель вправе обжаловать действия (бездействия) должностного лица, рассматривавшего жалобу, в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Граждане также вправе обратиться в Департамент социального развития Тюменской области: 625048, г. Тюмень, ул. Республики, д. 83 А., dsoc@72to.ru, [http://admtumen.ru/ogv\\_ru/gov/administrative/social\\_department.htm](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

Прошито и пронумеровано

14) *серия*

листов

Юрисконсульт

А.В. Журавлева

