

## ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ, ОТЗЫВА, ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ВОПРОСАМ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В АУ СОН ТО И ДПО «РСРЦН «СЕМЬЯ»

Подать жалобу, направить предложение, отзыв по вопросам качества оказания социальных услуг в АУ СОН ТО и ДПО «РСРЦН «Семья» можно следующими способами:

**1) В форме электронного документа на электронную почту**  
[Semya-centr@obl72.ru](mailto:Semya-centr@obl72.ru)

**2) В письменной форме в соответствии с требованиями через приемную директора учреждения.**

Для этого необходимо привезти письмо лично по адресу: пр. Геологоразведчиков, 14-а, каб. 237 или отправить по почте.

**3) При личном приеме заявителя директором учреждения.**

**Жалобы рассматриваются непосредственно директором учреждения.  
Требования к обращению**

Заявитель в направляемом в письменной форме или форме электронного документа в обязательном порядке указывает:

- свои фамилию, имя, отчество;
- почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ; по желанию номер контактного телефона;
- излагает суть предложения, заявления или жалобы;
- ставит личную подпись и дату.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя, оформленный в установленном законодательством порядке. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов. Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

**Обращение, поступившее в учреждение, подлежит рассмотрению в следующем порядке:**

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня получения жалобы. Жалоба, поступившая в учреждение, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. **Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.**

В случае если по обращению требуется провести расследования, проверки или обследования, срок рассмотрения жалобы может быть продлен, но не более чем до одного месяца с момента получения обращения, по решению руководителя Учреждения. О продлении срока рассмотрения жалобы заявитель уведомляется письменно с указанием причин продления.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается директором учреждения. При удовлетворении жалобы принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений.

Учреждение вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество и (или) почтовый (электронный) адрес заявителя, указанные в жалобе.

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. 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.

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