

**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:

В форме электронного документа на электронную почту semya-centr@inbox.ru

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.

При личном приеме заявителя директором учреждения или лицом, уполномоченным руководителем на рассмотрение жалоб.

Жалобы рассматриваются непосредственно директором учреждения либо лицом, уполномоченным директором на рассмотрение жалобы.

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://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.**

