

**Информация о порядке подачи жалоб  
по вопросам качества оказания социальных услуг  
ТООО «Будущее начинается сейчас»**

По вопросам качества оказания социальных услуг граждане (заявители) вправе обратиться **к председателю ТООО «Будущее начинается сейчас» с заявлением (жалобой), предложением и отзывом.**

Заявление (жалоба), предложение и отзыв могут быть поданы в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме на электронный адрес организации социального обслуживания, посредством использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также при личном приеме заявителя руководителем организации социального обслуживания или лицом, уполномоченным руководителем на рассмотрение жалоб.

**Жалобы рассматриваются непосредственно руководителем организации, либо лицом, уполномоченным руководителем на рассмотрение жалобы.**

Руководитель организации проводит личный прием получателей услуги (их законных представителей). Личный прием проводится по предварительной записи.

Запись граждан (их законных представителей) проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, которые размещены на Интернет-сайте ([bogadelnia@yandex.ru](mailto:bogadelnia@yandex.ru)) и информационных стендах Организации.

Специалист, осуществляющий запись в журнал заявителей на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

**Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:**

- фамилию, имя, отчество гражданина, которым подается сообщение, его место жительства или пребывания;
- наименование учреждения, должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы получателя услуги (его законного представителя);
- суть предложения, заявления или жалобы;
- сведения о способе информирования получателя услуги (его законного представителя) о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя, оформленный в установленном законодательством порядке.

При обращении граждан (их законных представителей) в письменной форме **срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 календарных дней** с момента регистрации такого обращения.

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 30 рабочих дней, уведомив заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

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 социального обслуживания.

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

Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина (его законного представителя), направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

#### **Случаи, в которых ответ на жалобу не дается:**

- 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.

Гражданин (его законный представитель) вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления услуги, действия или бездействия должностных лиц Организации в судебном порядке.

Граждане также вправе обратиться в **Департамент социального развития Тюменской области**: 625048, г. Тюмень, ул. Республики, 83а; [dsoc@72to.ru](mailto: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.