

Приложение к приказу
от _____ № _____ -

ПОЛОЖЕНИЕ
О порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг

1. Участники процесса подачи жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг

Настоящий порядок подачи жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг (далее – Порядок) распространяется на все категории служащих и работников государственного учреждения Тульской области «Кимовский психоневрологический интернат» в соответствии с Постановлением Правительства Тульской области от 15.12.2014 №643 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Тульской области», Федеральным законом «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 №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 также их родственники и граждане, заинтересованные в качестве обслуживания получателей социальных услуг (далее все вместе – заявители).

1. 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 02 мая 2006 года №59-ФЗ (далее – Федеральный закон), такие обращения приняты к рассмотрению и на них будет дан ответ в установленном Федеральным законом сроки.

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

- на личном приёме (доставить письмо лично в приёмную учреждения (приём документов осуществляется ежедневно в рабочие дни с 8.00 до 16.00, перерыв с 13.00 до 13.48);
- с использованием почтовой связи (отправить письмо по почте на адрес

учреждения: 301735 Тульская область, Кимовский район, пос. Новольвовск);
- 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 обращения граждан Российской Федерации»)

Адрес официального сайта учреждения: kimovskiypni.ru

Адрес электронной почты: pni.kimovsk@tularegion.ru

В письменной форме, в соответствии с требованиями – через приёмную директора учреждения, по адресу: 301735 Тульская область, Кимовский район, пос. Новольвовск.

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

- 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, отражённых 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 поддаётся прочтению;
- в жалобе содержатся вопросы, на которые заявителю неоднократно давались письменные разъяснения;
- причины, повлекшие написание жалобы, на момент рассмотрения устранены.

3. Регистрация жалоб

Жалоба по вопросам качества оказания социальных услуг, поступившая в адрес поставщика социальных услуг, подлежит регистрации в день её 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 поставщика 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.

4. Сроки и порядок рассмотрения жалобы

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», жалоба, поступившая в адрес поставщика социальных услуг, рассматривается в течение 30 дней со дня её регистрации. Срок рассмотрения жалобы может быть продлён 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 признаётся 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 дисциплинарной, административной ответственности.

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

Граждане также вправе обратиться в Департамент социального социального развития Тульской области:

Российская Федерация, 300041, Тульская обл, г.Тула .,
Пушкинская ул., д.29,

электронная почта:

dszn@tula.net

Телефон: +7 (4872) 366957

При обращении по телефону единого контактного центра при правительстве Тульской области (8-200-200-71-02), при необходимости получения индивидуальной консультации, звонок будет переведен на специалистов комплексного центра социального обслуживания населения. Соединение со специалистами организовано в будние дни с 09:00 до 18:00.