

**Утвержден**  
**приказом ГБУКО «Тарусский дом-интернат**  
**для престарелых и инвалидов»**  
**от « 25 » сентября 2015 г. № 22**

## **Порядок подачи жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг**

### **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 государственные и негосударственные организации Калужской области, предоставляющие социальные услуги в соответствии с Законом Калужской области от 26.12.2014 № 670-ОЗ «О перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Калужской области», и внесенные в реестр поставщиков социальных услуг (далее – поставщики социальных услуг),

С жалобой по вопросам качества оказания социальных услуг могут обращаться граждане Российской Федерации, получающие социальные услуги в учреждениях социального обслуживания Калужской области (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**

Жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг могут быть направлены поставщику социальных услуг, либо в министерство труда и социальной защиты Калужской области.

Жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг могут быть представлены:

- на личном приеме;
- с использованием почтовой связи;
- в электронном виде с использованием информационно - телекоммуникационной сети «Интернет».

В случае, если заявитель по состоянию здоровья не может самостоятельно изложить жалобу, ему должна быть оказана помощь в соответствии с п. 7.1. Закона Калужской области от 26.12.2014 № 670-ОЗ «О перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Калужской области».

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 министерства и 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 жалоб и предложений»

Жалоба по вопросам качества оказания социальных услуг, поступившая в адрес министерства труда и социальной защиты Калужской области, подлежит регистрации в день ее поступления. Запись о поступлении жалобы заносится в электронную базу министерства труда и социальной защиты Калужской области по регистрации обращений граждан.

Жалоба, в которой содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию получателя социальных услуг, в течение трех дней со дня её регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в жалобе вопросов. 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 либо Учредителя в соответствии с их компетенцией, 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 рассмотрения жалоба признается обоснованной, а факты о некачественном предоставлении социальных услуг подтверждаются, соответствующим должностным лицом принимаются меры, направленные улучшение качества оказания услуг 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.