**Порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в бюджетное учреждение Омской области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Надежда» Тарского района»**

По вопросам качества оказания социальных услуг граждане (заявители) вправе обратиться к руководителю **бюджетного учреждения Омской области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Надежда» Тарского района» (далее – учреждение, БУ «КЦСОН Тарского района») 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 учреждения, посредством использования информационно-коммуникационной сети «Интернет», а также может быть принята при личном приеме заявителя руководителем БУ «КЦСОН Тарского района» или лицом, уполномоченным руководителем на рассмотрение жалоб.

**Жалобы рассматриваются непосредственно руководителем учреждения либо лицом, уполномоченным руководителем на рассмотрение жалоб.**

Личный прием проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи.

**Письменное обращение заявителя должно содержать следующую информацию:**

**-** фамилию, имя, отчество гражданина, которым подается обращение, его место жительства или пребывания; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

**-** наименование учреждения, должность, фамилию и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы получателя услуги;

**-** суть предложения, заявления или жалобы;

**-** сведения о способе информирования получателя социальной услуги (его законного представителя), о мерах по результатам рассмотрения его обращения.

В случае если обращение 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 учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 рабочих дней, уведомив заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

По результатам рассмотрения обращения 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 учреждения.

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

**Случаи, в которых ответ на обращение не дается:**

**-** отсутствие в письменном или электронном обращении фамилии гражданина (его законного представителя), направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу сотрудников учреждения, а также членов их семей;

- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста обращения, фамилию, имя, отчество и (или) почтовый адрес, указанные в обращении.

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

**Прием граждан** руководителем в БУ «КЦСОН Тарского района» осуществляется: понедельник - четверг с 15.00 до 17.00 по адресу: 646530, Омская область, г. Тара, ул. Советская, д. 22.

**Тел.:** 8 (38171) 2-25-21, 2-14-65

**e-mail:** tara\_cso@omskmintrud.ru

**На официальном сайте учреждения:** <http://taracsonadezjda.ucoz.org/> можно оставить сообщение в разделе "Гостевая книга"

Граждане также вправе обратиться в вышестоящие контролирующие организации:

**Министерство труда и социального развития Омской области.**

**Адрес:** 644007, г. Омск, ул. Яковлева, 6

**Тел.:** 8(3812) 25-25-01

**Сайты**: [www.mtsr.omskportal.ru](http://www.mtsr.omskportal.ru), [www.omskmintrud.ru](http://www.omskmintrud.ru)

 **e-mail:** omsk@ omskmintrud.ru

**Межрайонное управление Министерства труда и социального развития Омской области № 6**

**Адрес:** 646530, Омская область, г. Тара, ул. Александровская, 93

**Тел.:** 8(38171) 2-37-05

**e-mail:** tara@omskmintrud.ru