**АЛГОРИТМ ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ ПО ВОПРОСАМ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Подать жалобу, направить предложение, отзыв по вопросам качества оказания социальных услуг можно следующими способами:

* **В форме электронного документа**

Написать сообщение и отправить его на электронный адрес учреждения: **zabota\_rehab@omskmintrud.ru**

Обращение предусматривает возможность направления жалобы, предложения, отзывов по вопросам качества оказания социальных услуг и в случае, если обращение соответствуют требованиям Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее — Федеральный закон) на них будет дан ответ в установленные Федеральным законом сроки.

* **В письменной форме в соответствии с требованиями к обращению**

**- через приемную руководителя учреждения:** необходимо привезти письмо лично по адресу: г. Омск, ул. 10-я Самарская, д.17  (приемные дни с понедельника по пятницу с 9.00 до 17.00 часов, с 13.00 до 14.00 перерыв)

         **- отправить по почте на адрес учреждения:** 644036, г. Омск, ул. 10-я Самарская, д.17

* **Обратиться по  телефонной линии**

тел./факс +7 (3812) 55-07-58

**Требования к обращению**

Гражданин в направляемом в письменной форме или форме электронного документа в обязательном порядке указывает:

* фамилию, имя, отчество
* почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ
* излагает суть предложения, заявления или жалобы
* ставит личную подпись и дату

**Порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг**

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

С жалобой по вопросам качества оказания социальных услуг могут обращаться граждане Российской Федерации, получающие социальные услуги в КУ "СРЦН "Забота" города Омска", 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 социального развития Омской 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 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.

- личная подпись заявителя и дата обращения.

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 «Книгу учета обращений заявителей».

Жалоба, в которой содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию поставщика 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 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 на 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.