

## **Информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг**

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

Жалоба (заявление) гражданина о качестве оказания социальных услуг организацией социального обслуживания может быть:

- направлена в письменной форме на бумажном носителе посредством почтовой связи, в электронной форме на официальном сайте организации либо оформлена путем записи в книге отзывов (жалоб) и предложений;
- принята при личном приеме заявителя руководителем организации социального обслуживания или лицом, уполномоченным руководителем;
- озвучена по телефону на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания;
- направлена в Окружное управление социального развития №23 Министерства социального развития Московской области.

Жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг рассматриваются непосредственно руководителем организации социального обслуживания либо уполномоченным должностным лицом.

Заявитель в обязательном порядке указывает:

- почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, по желанию телефон;
- фамилию, имя, отчество (при наличии);
- суть жалобы, а также ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к жалобе документы и материалы либо их копии.

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

Жалоба, поступившая в организацию социального обслуживания, подлежит рассмотрению руководителем или лицом, уполномоченным руководителем на рассмотрение жалоб.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю в срок не позднее 15 рабочих дней со дня регистрации жалобы в журнале регистрации жалоб граждан о качестве предоставления социальных услуг в письменной форме и (или) по желанию заявителя в электронной форме.

В случае запроса (в том числе в электронной форме) необходимых документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, руководитель организации социального обслуживания (либо иное уполномоченное должностное лицо), вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 10 рабочих дней, уведомив заявителя о продлении срока ее рассмотрения.

Случаи, в которых ответ на жалобу не дается:

- не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу или почтовый адрес (адрес электронной почты), 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 жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе;
- если в жалобе содержится вопрос, на который лицу, обратившемуся с жалобой, многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее поступавшими от него жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы и не раскрываются новые обстоятельства, руководитель организации социального обслуживания либо иное уполномоченное должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки по данному вопросу (при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы также направлялись в организацию или тому же должностному лицу. О данном решении лицо, направившее жалобу, уведомляется.

При удовлетворении жалобы в организации социального обслуживания принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, контроль за устранением нарушений осуществляется руководителем организации.

**Государственное автономное учреждение социального обслуживания Московской области «Комплексный центр социального обслуживания и реабилитации «Дмитровский»**

141800, г. Дмитров, Большевицкий пер., д. 6 «Б»

**Телефоны:** 8(496) 223-56-15, 8(496) 223-07-23, 8(496) 224-29-34

**Электронная почта:** [kcson.dmitrovskiy@mosreg.ru](mailto:kcson.dmitrovskiy@mosreg.ru)

**Официальный сайт:** <http://dmitkcson.ru/>

**Директор:** Коршунова Елена Алексеевна

**Окружное управление социального развития №23 Министерства социального развития Московской области**

141800, г. Дмитров, ул. Профессиональная, д. 3 (здание строймаркета «ЦентрСтиль», крайний правый вход, 2 этаж, каб.1-11)

**Телефон горячей линии:** 122 доб. 6, 8-800-550-50-30 доб. 6

**Электронная почта:** [msr\\_okr23@mosreg.ru](mailto:msr_okr23@mosreg.ru)

**Чат вопросов и ответов о мерах социальной поддержки в Телеграм:**

**«Социалка. Дмитров»** <https://t.me/+gGLBX955bDg1OTEy>

**Начальник управления:** Кондратьева Наталья Михайловна

