

## **Порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг ГБСУСОССЗН РМ «Темниковский детский дом-интернат для детей с физическими недостатками»**

С жалобой по вопросам качества оказания социальных услуг могут обращаться граждане Российской Федерации, получающие социальные услуги в ГБСУСОССЗН РМ «Темниковский детский дом-интернат для детей с физическими недостатками», а так же их родственники и граждане, заинтересованные в качественном обслуживании получателей социальных услуг (далее – заявители).

Жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг могут быть представлены:

- на личном приеме у руководителя Учреждения (приемные дни с понедельника по пятницу с 9.00 до 17.00 часов, с 13.00 до 14.00 перерыв);

- с использованием почтовой связи: 431220, Республика Мордовия, г.Темников, ул.Первомайская, д.30;

- в электронном виде с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (сайт: [www.soc13.ru](http://www.soc13.ru) – выбрать в списке необходимую организацию социального обслуживания, зайти в раздел **«Оставить отзыв»**; по адресу электронной почты учреждения: [szn.temndi@e-mordovia.ru](mailto:szn.temndi@e-mordovia.ru);

- в Министерство социальной защиты, труда и занятости населения Республики Мордовия:

  - письменно по адресу: 430027, г. Саранск, ул. Титова, д. 133;

  - в электронном виде с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» через виртуальную приемную <http://www.e-mordovia.ru/internet-priemnaya/feedback/>;

  - по адресу электронной почты: [minszzm@moris.ru](mailto:minszzm@moris.ru)

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

- наименование поставщика социальных услуг, действия которого обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения о сотрудниках (фамилия, имя, отчество, должность) действия, которых обжалуются.

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.

Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

- нарушение Стандартов предоставления социальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Республики Мордовия от 24 ноября 2014 г. № 563;
- нарушение условий предоставления социальных услуг, определенных в соответствии с индивидуальной программой и договором, заключенным с получателем социальных услуг или его законным представителем;
- требование внесения заявителем при предоставлении социальных услуг платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Мордовия;
- ограничение прав, свобод и законных интересов получателя социальных услуг, в том числе при использовании лекарственных препаратов для медицинского применения;
- применение физического или психологического насилия в отношении получателя социальных услуг, его оскорбление или грубое обращение с ним.

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.

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

Жалоба, поступившая в адрес поставщика социальных услуг рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

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.

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.