



УТВЕРЖДАЮ

Директор  
бюджетного учреждения  
Ханты-Мансийского  
автономного округа – Югры  
«Геронтологический центр»

Е.В. Кифорук

«07» 07 2023 г.

**Порядок подачи жалобы  
по вопросам качества оказания социальных услуг в бюджетном  
учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры  
«Геронтологический центр»**

Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Гражданин, признанный нуждающимся в социальном обслуживании имеет право на качественное социальное обслуживание. Лица, которым предоставляются или которые обратились за оказанием социальных услуг, приобретают статус получателей социальных услуг.

Получатель социальных услуг при получении, как бесплатного социального обслуживания, так и платных социальных услуг, приобретает также статус потребителя в рамках Федерального Закона «О защите прав потребителей».

В случае неудовлетворения качеством социального обслуживания или причинения вреда в результате оказания социальных услуг получатель социальных услуг имеет право подать жалобу, независимо от того, состоял он в договорных отношениях с организацией социального обслуживания или нет.

**1. Форма жалобы**

Действующим законодательством не установлены требования к форме жалоб к организации социального обслуживания. Данный документ составляется в произвольной форме.

**2. Содержание жалобы**

- Наименование и адрес организации социального обслуживания;
- ФИО, адрес, контактный телефон получателя социальных услуг;
- Наименование документа – «Жалоба».
- Фактические обстоятельства дела: дата обращения, номер договора (при наличии), ФИО специалиста предоставившего некачественные социальные услуги, оказавшего противоправные действия (бездействия), иные обстоятельства, указывающие на нарушения прав и законных интересов получателя социальных услуг;

- Права и законные интересы, которые, по мнению получателя социальных услуг, нарушены организацией социального обслуживания;
- Правовое обоснование жалобы;
- Требование к организации социального обслуживания;
- Дата составления жалобы;
- Приложение к жалобе: документы, подтверждающие обоснованность жалобы (если имеются).

### **3. Способы подачи жалоб**

- Лично (в приемную) с отметкой о вручении на втором экземпляре: дата, подпись, должность, ФИО сотрудника;
- Устно на личном приеме у директора Учреждения, заместителей директора;
- Почтовым отправлением с уведомлением о вручении;
- По электронной почте на официальный адрес (e-mail) организации социального обслуживания;
- Через официальный сайт организации социального обслуживания.

### **4. Срок рассмотрения жалоб**

Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации. Жалоба, поступившая на официальный сайт Учреждения (электронное обращение), рассматривается в течение 10 дней со дня его регистрации.

### **5. Основания для жалоб получателя социальных услуг или его законного представителя**

При оказании социальных услуг могут возникнуть различные конфликтные ситуации между получателями социальных услуг и организации социального обслуживания, которые чаще всего связаны с:

- Некачественным оказанием социальных услуг.
- Ненадлежащим оказанием социальных услуг.
- Несоблюдением сроков оказания социальных услуг.
- Ненадлежащим информированием.
- Нарушением безопасности социальных услуг.
- Недостатками оказанных социальных услуг.
- Нарушением прав потребителей.
- Причинением вреда здоровью получателям социальных услуг.
- Иные основания для претензии.

Жалобы, поступившие в Учреждение, рассматриваются Комиссией по рассмотрению жалоб, поступивших в Учреждение.

### **6. Результаты рассмотрения жалоб**

По результатам рассмотрения жалобы директор БУ «Геронтологический центр» принимает решение об удовлетворении или отказе в её удовлетворении.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется получателю социальных услуг не позднее дня следующего за днём принятия решения, в письменной форме.

Меры ответственности за нарушения требований по качеству предоставления социальных услуг к сотрудникам Учреждения устанавливаются директором Учреждения в соответствии с внутренними документами.

В случае если заявитель получил ответ, который его не удовлетворил, он имеет возможность подать жалобу на качество предоставления социальных услуг на сайте Депсоцразвития Югры, пройдя по ссылке: <https://depsr.admhmao.ru/obrashcheniya-grazhdan/>