Порядок подачи жалобы

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

**Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления социальных услуг**

Получатели услуг/законные представители имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления социальной услуги, действий или бездействия Специалистов, предоставляющих социальные услуги.

Получатели услуг/законные представители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

**При обращении в письменной форме срок рассмотрения обращения не должен превышать десять дней с момента его получения.**

В случае если по обращению требуется провести расследования, проверки или обследования, **срок рассмотрения жалобы может быть продлен**, **но не более чем до одного месяца** с момента получения обращения по решению руководителя Отделения. О продлении срока рассмотрения жалобы Получатель услуг/законный представитель уведомляется письменно с указанием причин продления,**но не более чем до одного месяца**.

**Жалоба в письменной форме должно содержать следующую информацию:**

* фамилию, имя, отчество Получателя услуг/законного представителя, которым подается жалоба, его место жительства или пребывания, контактный телефон, льготную категорию или социальный статус;
* наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества Специалиста (при наличии информации), решение, действие или бездействие которого обжалуется;
* существо обжалуемого решения, действия (бездействия).

**Дополнительно в жалобе указываются причины несогласия с обжалуемым решением, действием или бездействием,**обстоятельства, на основании которых Получатель услуг/законный представитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования.

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учёта доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

Жалоба подписывается подавшим её Получателем услуг/законным представителем.

По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, ответственный или уполномоченный работник принимает решение об удовлетворении требований Получателя услуг/законного представителя и признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется Получателю услуг/законному представителю.

**Жалоба не рассматривается в случае:**

* отсутствия сведений об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято), о лице, обратившемся с жалобой (фамилия, имя, отчество физического лица);
* отсутствия подписи Получателя услуг/законного представителя;
* если предметом жалобы является решение, принятое в судебном или досудебном порядке.

Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении жалобы направляется Получателю услуг/законному представителю не позднее десяти рабочих дней с момента её получения.

**Контактные данные для направления жалобы:**

**Общество с Ограниченной Ответственностью «ЮКОН»**

Директор – Денисова Анна Владимировна

Директор – Зияутдинов Андрей Рафаилович

Контактный телефон: 60-70-70

Адрес: 628403, г.Сургут, 30 лет Победы, д. 21, офис 610.

Адрес электронной почты: yukon086@mail.ru

**Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»**

Директор учреждения – Варжинская Елена Николаевна,

контактный телефон/факс: 8(3462)52-25-00/ 52-25-24

Прием граждан: вторник: 16.00-18.00, обед с 13.00-14.00

Адрес: 628400, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, Тюменская область, г. Сургут, ул. Лермонтова, д. 3/1, каб. 217

Адрес электронной почты: [GSS@dtsznhmao.ru](mailto:GSS@dtsznhmao.ru)

Адрес официального сайта в сети Интернет: [www.soclugba.ru](http://www.soclugba.ru/)

**Управление социальной защиты населения по г. Сургуту и Сургутскому району**

Начальник Управления – Соколова Елена Валерьевна

контактный телефон-факс: 8(3462)52-98-14/ 52-98-05

Прием граждан: по вторникам с 15:00 до 17:00 по предварительной записи тел.: 52-98-00

Адрес: 628426, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, Тюменская область, г. Сургут, ул. Мира, д. 44/2 (3 этаж, каб. 304).

Адрес электронной почты: [surgg@dtsznhmao.ru](mailto:surgg@dtsznhmao.ru)

Адрес официального сайта в сети Интернет: [www.uszn.surgut.ru](http://www.uszn.surgut.ru/)

**Департамент социального развития Ханты-Мансийского автономного округа - Югры**

Директор – Давиденко Светлана Алексеевна,

Контактный телефон: 8(3467) 32-93-08

Прием граждан: вторник: 17.00-19.00, каб. 409

Первый заместитель директора - Гилев Виталий Владимирович

Контактный телефон: 8(3467) 32-93-06

Заместитель директора – начальник управления социальной поддержки и помощи – Низамова Людмила Борисовна,

Прием граждан: четверг: 17.00-19.00, каб. 414

Адрес: 628006, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, Тюменская область, г. Ханты-Мансийск, ул. Мира, д. 5

Адрес электронной почты: [Socprotect@admhmao.ru](mailto:Socprotect@admhmao.ru)

Адрес официального сайта в сети Интернет: <https://depsr.admhmao.ru/obrashcheniya-grazhdan/>