

УТВЕРЖДАЮ
Директор
бюджетного учреждения
Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры
«Геронтологический центр»
Е.В. Кифорук
«15»

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

Получатель социальных услуг – гражданин, который признан нуждающимся в социальном обслуживании имеет право на качественное социальное обслуживание.

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 получателю социальных услуг вреда в результате оказания социальных услуг имеет право подать жалобу (претензию), независимо от того, состоял он в договорных отношениях с организацией социального обслуживания или нет.

Форма претензии

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

Содержание претензии

- Наименование и адрес организации социального обслуживания;
- ФИО, адрес, контактный телефон получателя социальных услуг;
- Наименование документа - «Претензия».
- 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 претензии;

- Требование к организации социального обслуживания;
- Дата составления претензии;
- Приложение к претензии: документы, подтверждающие обоснованность претензии (если имеются).

Также в претензии стоит указать, что в случае неудовлетворения претензии в добровольном порядке, получатель социальных услуг, в порядке установленном действующим законодательством, обратится за защитой своих прав в суд общей юрисдикции.

Способы подачи претензии

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

Срок рассмотрения претензии

В соответствии с законом «О защите прав потребителей» (ст. 31 ЗоЗПП) срок рассмотрения претензии и удовлетворения отдельных требований потребителя составляет не более 10 дней.

Основания для претензий

При оказании социальных услуг могут возникнуть различные конфликтные ситуации между получателями социальных услуг и организацией социального обслуживания, которые послужат основанием для претензии, а именно:

- Некачественное оказание социальных услуг.
- Ненадлежащее оказание социальных услуг.
- Несоблюдение сроков оказания социальных услуг.
- Ненадлежащее информирование.
- Нарушение безопасности социальных услуг.
- Недостатки оказанных социальных услуг.
- Нарушение прав потребителей.
- Причинение вреда здоровью получателям социальных услуг.
- Иные основания для претензии.