**Порядок подачи обращения или жалобы**

**по вопросам качества оказания социальных услуг**

**в МКУ «ЦСОН Кемеровского муниципального района»**

В МКУ «ЦСОН Кемеровского муниципального района» (МКУ «ЦСОН») работа с обращениями осуществляется в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и постановлением Коллегии Администрации Кемеровской области от 03.11.2006 № 218 «Об утверждении Положения о порядке организации рассмотрения обращений граждан в исполнительных органах государственной власти Кемеровской области».

1. Письменное обращение должно содержать наименование органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.
2. Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента его поступления в МКУ «ЦСОН».
3. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию МКУ «ЦСОН», то в течение семи дней со дня регистрации обращение направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам, учреждения и организации, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, объединения граждан, в том числе юридического лица, направившего обращение, о переадресации обращения.
4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.
5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в МКУ «ЦСОН, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.
6. Обращение, поступившее в форме электронного документа, рассматривается в соответствие с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59- ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.
7. Обращения граждан, направленные в электронном виде через официальный сайт МБУ «ЦСОН», обрабатываются, рассматриваются директором и передаются компетентным специалистам для дальнейшего рассмотрения.
8. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.
9. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.
10. Обращение, содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, МКУ «ЦСОН» вправе оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
11. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
12. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор МКУ «ЦСОН», должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в МКУ «ЦСОН». О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
13. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
14. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», директор МБУ «ЦСОН», либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.