**Порядок обжалования действий (бездействия) работников КГБУ СО «КЦСОН «Норильский», а также принимаемых руководством КГБУ СО «КЦСОН «Норильский» решений при осуществлении социального обслуживания населения**

**Заявители имеют право** на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) работников КГБУ СО «КЦСОН «Норильский» и принимаемых руководством КГБУ СО «КЦСОН «Норильский» решений при осуществлении социального обслуживания населения.

**Заявитель может сообщить** о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях,

действиях или бездействии работников, некорректном поведении, обратившись с жалобой лично или направив письменное обращение, жалобу (индивидуальные и коллективные) в адрес руководителя КГБУ СО «КЦСОН «Норильский» либо министерства социальной политики Красноярского края.

**Заявитель имеет право** на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения.

Рассмотрение обращений заявителей осуществляется бесплатно.

**Заявители в своем письменном обращении в обязательном порядке указывают** наименование учреждения (органа), в которое направляют письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

**В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.**

Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в

порядке, установленном для рассмотрения письменного обращения.

**Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.**

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию адресата, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

**Жалоба,** поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, либо в орган, предоставляющий муниципальную услугу, **подлежит рассмотрению** должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, **в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации,** а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу адресата, а также членов его семьи, директор КГБУ СО «КЦСОН «Норильский» вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор КГБУ СО «КЦСОН «Норильский» **вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки** по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же адрес. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

**Личный прием** заявителей проводится директором КГБУ СО «КЦСОН «Норильский» либо лицом, его замещающим на основании приказа министра социальной политики Красноярского края.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан всеми доступными способами. Запись на личный прием осуществляется секретарем руководителя при личном обращении либо по телефону приемной КГБУ СО «КЦСОН «Норильский» 37-33-75.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение **с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема**, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в устном обращении вопросов.

**Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений.**

В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является решение об удовлетворении требований заявителя и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении обращения.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

Заявитель вправе обжаловать принятые решения в судебном порядке.