Порядок подачи жалоб и обращений
в ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Хостинского района»

1.Обращения направляются по местонахождению учреждения:
Почтовый адрес: 354002, г. Сочи, ул. Грибоедова, 17
Адрес электронной почты: kcso_vozrogdenie@mtsr.krasnodar.ru
Телефон/факс для приема письменных обращений: 8(862) 262-31-88
Справочный телефон для консультирования граждан: 8(862) 262-29-37.

2.Режим (график) работы учреждения:
Понедельник-четверг – с 9.00 до 13.00 и с 13.48 до 18.00;
Пятница – с 9.00 до 13.00 и с 13.48 до 17.00;
Накануне нерабочих праздничных дней режим работы определяется распоряжением главы администрации (губернатора) Краснодарского края о режиме служебного времени в администрации Краснодарского края в текущем году. Выходные дни – суббота, воскресенье.

3. Требования к оформлению обращений
3.1. Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

- наименование государственного органа либо фамилию, имя и отчество (наименование должности) соответствующего должностного лица;
- фамилию, имя и отчество заявителя (последнее при наличии);
- почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления или жалобы;
- личную подпись заявителя;
- дату написания.

3.2. Заявитель, в подтверждение своих доводов, может приложить к обращению документы и материалы (их копии).
3.3. Обращение, поступившее в учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон) и настоящим Порядком.

В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя и отчество (последнее при наличии), адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа) или почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме); излагает суть предложения, заявления или жалобы.

Заявитель может приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3.4. Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

4. Срок рассмотрения обращений граждан

4.1. Обращения, поступившие в учреждение по вопросам, относящимся к их компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения до даты направления ответа заявителю.

4.2. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней.

4.3.В случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления директор, давший поручение, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

4.4. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения директору, давшему поручение, предоставляется служебная записка, подготовленная непосредственным исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

4.5.По дубликатному обращению (обращение, являющееся копией предыдущего обращения, либо экземпляр обращения по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения.

4.6. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

4.7. Срок рассмотрения обращения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

4.8. Исполнитель несет ответственность за соблюдение срока рассмотрения обращения в соответствии с законодательством.

4.9. Общий контроль в учреждении за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет юрисконсульт аппарата учреждения.