

Порядок рассмотрения жалоб (обращения) граждан

1. Жалоба (обращение), поступившее в Учреждение подлежит рассмотрению в порядке, установленном **Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 03.11.2015) "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.

2. Жалоба (обращение) на действия (бездействие) сотрудников ГКУСО «Центр социального обслуживания Островского района» (далее Учреждение), подается на директора Учреждения.

3. Жалоба (обращение), поступившая в Учреждение, регистрируется в течение трех рабочих дней со дня ее поступления.

4. После регистрации жалоба (обращение) направляется директору, который проверяет жалобу (обращение) на соответствие требованиям, установленным Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

5. Сотрудник, действия (бездействие) которого обжалуется в жалобе (обращении), информируется о факте поступления и о существовании данной жалобы (обращения), с последующим представлением свои объяснений по жалобе (обращению).

6. Сотрудник представляет в письменном виде свои объяснения по жалобе (обращению) директору учреждения в течение пяти рабочих дней со дня получения информации о поступлении жалобы (обращения).

7. **Директор учреждения** анализирует содержание жалобы (обращения) и объяснений на жалобу (обращение) сотрудника и готовит заключение об обоснованности (отсутствии обоснованности) жалобы (обращения) и соответствии (несоответствии) оспариваемых действий (бездействия) сотрудника (далее - заключение).

Если для подготовки заключения необходимы дополнительные материалы, директором учреждения направляются соответствующие запросы, в том числе и заявителю жалобы (обращения).

8. Заключение готовится в срок, не превышающий двадцать рабочих дней со дня регистрации жалобы (обращения).

В заключении излагается существо жалобы (обращения), позиция сотрудника, основания, по которым директор учреждения делает вывод о необоснованности (обоснованности) жалобы (обращения).

9. В случае если директор учреждения делает вывод о необоснованности жалобы (обращения), он готовит соответствующее заключение.

10. В случае если заключение директора Учреждения содержит вывод об обоснованности жалобы (обращения) и о несоответствии оспариваемых действий (бездействия) сотрудника нормативно- правовым актам РФ, специалист по кадрам готовит проект приказа Учреждения об утверждении данного заключения. Указанные заключение и проект приказа направляются для согласования директору Учреждения.

11. В случае если директор Учреждения принял решение о необоснованности жалобы (обращения) и о соответствии оспариваемых действий (бездействия) сотрудника нормативно-правовым актам РФ и наложил соответствующее резолюцию директор Учреждения информирует об этом заявителя жалобы (обращения).

12. В случае если директор Учреждения принял решение об обоснованности жалобы (обращения) и о несоответствии оспариваемых действий (бездействия) сотрудника нормативно-правовым актам РФ и подписал проект приказа Учреждения об утверждении соответствующего решения, директор Учреждения информирует об этом заявителя жалобы.

13. Решение по жалобе (обращению) на действия (бездействие) сотрудника принимается директором Учреждения в срок, не превышающий тридцать дней со дня регистрации жалобы в Учреждении.