**ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН**

Должностные лица государственного казенного учреждения Владимирской области «Отдел социальной защиты населения по городу Гусь-Хрустальному и Гусь-Хрустальному району», участвующие в предоставлении государственных услуг проводят личный прием заявителей по утвержденному графику или в соответствии с режимом работы.

**Личный прием осуществляется:**

Директором учреждения Н.В. Пискуновой — вторник с 13.00 до 17.00 в кабинете № 1;

Заместителем директора учреждения Н.А. Веселкиной — ежедневно с 8.00 до 17.00, перерыв с 12.00 до 13.00 в кабинете № 2.

При личном обращении гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

**Письменные обращения.**

Письменные обращения направляются по адресу: 601501, г. Гусь-Хрустальный, ул. Рудницкой, д. 15. Гражданин в своем обращении указывает фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Письменные обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях уполномоченное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения автора обращения.

**Обращения в электронном виде.**

Обращение может быть направлено в электронном виде по адресу:**gus\_goszn@uszn.avo.ru****Этот e-mail защищен от спам-ботов. Для его просмотра в вашем браузере должна быть включена поддержка Java-script** **,** через Интернет-приемную или рубрику «Вопрос-ответ» на сайте учреждения. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменном виде по почтовому адресу, указанному в электронном письме.

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения в ГКУ ОСЗН по городу Гусь-Хрустальному и Гусь-Хрустальному району, департамент социальной защиты населения администрации Владимирской области.

В досудебном (внесудебном) порядке заинтересованные лица могут обжаловать действия (бездействие):

 - работников ГКУ ОСЗН - директору ГКУ ОСЗН Пискуновой Надежде Владимировне, тел. (49241) 2 08 75;

 - директора ГКУ ОСЗН - директору Департамента Кукушкиной Любови Евгеньевне, тел. приемной (4922) 54 52 25.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы. Жалоба подается и рассматривается в порядке, установленном Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг". По результатам рассмотрения жалобы уполномоченное должностное лицо принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных ошибок, а также в иных формах;

 2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.