**Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в администрацию СОГБУ «Шумячский КЦСОН»**

1. Гражданин имеет право подать письменное обращение или обратиться с устным обращением в администрацию СОГБУ «Шумячский КЦСОН».

2. Все обращения подлежит обязательной регистрации.

3. Поступившие обращения подлежат обязательному рассмотрению.

4. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции вышестоящих органов, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы.

5. Письменное обращение, поступившее должностному лицу, рассматривается  в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

6. Если гражданин обратился  устно и изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно немедленно в ходе личного приема.

7. В случае если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований ФЗ от 27 июля 2006 г. № 152 – ФЗ «О персональных данных» содержание беседы отражается в журнале в соответствии с настоящим Порядком и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию учреждения. Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону в журнале.

8. В случае если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации СОГБУ «Шумячский КЦСОН», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться для рассмотрения данного обращения по существу.