**Порядок работы с обращениями и жалобами потребителей услуг**

**ГАУ НСО «НО РНД»**

1. Потребители имеют право направить письменное обращение, жалобу (претензию) или обратиться с жалобой на действия или бездействие сотрудников ГАУ НСО «НО РНД» лично к директору ГАУ НСО «НО РНД» либо к уполномоченному должностному лицу. Директор ГАУ НСО «НО РНД»проводит личный приём заявителей по предварительной записи.
2. Запись потребителей проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, которые размещаются на официальном сайте ГАУ НСО «НО РНД» и информационных стендах.
3. Специалист, осуществляющий запись заявителей на личный приём, информирует заявителя о дате, времени, месте приёма, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего приём.
4. При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 10 рабочих дней с момента регистрации такого обращения.
5. В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении внутренней проверки), директор ГАУ НСО «НО РНД»вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 10 рабочих дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.
6. Заявитель в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
7. По результатам рассмотрения жалобы директором ГАУ НСО «НО РНД» принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.
8. Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, то ответ на обращение не даётся.
9. Если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, то ответ на обращение не дается.
10. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
11. Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.
12. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.
13. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, были устранены, заявитель вправе вновь направить повторное обращение.