

ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ ГОРОДА  
МОСКВЫ

УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ  
ЗАПАДНОГО АДМИНИСТРАТИВНОГО ОКРУГА Г.МОСКВЫ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА  
МОСКВЫ  
ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ  
«МОЖАЙСКИЙ»

**ПРИКАЗ**

Москва

от 31.12.2014

№ 182-01

**Об утверждении порядка рассмотрения  
обращений граждан, поступивших  
в ГБУ ТЦСО «Можайский»**

В целях реализации Государственным бюджетным учреждением города Москвы Территориальный центр социального обслуживания «Можайский», Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемый порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в Государственное бюджетное учреждение города Москвы Территориальный центр социального обслуживания «Можайский».
2. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор



Н.Э. Гаврилюк

## УТВЕРЖДЕНО

приказом директора Государственного  
бюджетного учреждения города Москвы  
Территориального центра социального  
обслуживания «Можайский»

№ 18201 от «31» декабря 2014 г.

### **Порядок рассмотрения обращений граждан поступивших в Государственное бюджетное учреждение города Москвы Территориальный центр социального обслуживания «Можайский»**

1. Настоящий Порядок разработан в соответствии требованиям Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и распространяется на все обращения граждан, касающихся деятельности Учреждения или его Филиалов, в том числе по качеству предоставления социальных услуг.
2. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения следующими способами:
  - Сделать запись в «Журнал отзывов и предложений граждан»;
  - В форме электронного документа на сайте Учреждения;
  - Обратиться в Учреждение по телефону;
  - В письменной форме на имя руководителя Учреждения через приемную.
3. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование подразделения Учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
5. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. 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.
6. Письменное обращение должно быть зарегистрировано в журнале входящей корреспонденции.

**Учреждение:**

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
  - запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах и у иных должностных лиц;
  - принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
  - дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
  - в случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
7. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия, имя и отчество (последнее – при наличии) гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

8. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а так же о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.
9. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а так же членов его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
10. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней, со дня регистрации письменного обращения.
11. Личный прием граждан.
  - 11.1. Личный прием граждан в Учреждении, проводится руководителем и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а так же об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.
  - 11.2. При личном приеме, гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
  - 11.3. Содержание устного обращения, заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия гражданина, может быть дан устно, в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях, дается письменный ответ по существу, поставленных в обращении вопросов.
  - 11.4. В ходе личного приема, гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

12. Руководитель Учреждения, осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.
13. Нарушение порядка и срока письменного ответа на обращения граждан, влечет дисциплинарную и административную ответственность должностных лиц, в соответствии с нормами действующего законодательства.