Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения по вопросам, решение которых входит в компетенцию учреждения. Рассматривание обращений осуществляется бесплатно.

Обращение предусматривает возможность направления жалобы предложения, отзывов по вопросам качества оказания социальных услуг как физических, так и юридических лиц и в случае, если их обращения соответствуют требованиям Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», такие обращения приняты к рассмотрению должностными лицами учреждения и на них будет дан ответ в установленные Федеральным законом сроки.

Подать обращение в учреждение можно следующими способами:

* в письменной форме на бумажном носителе;
* в форме электронного документа (в электронном виде);
* в устной форме по телефону «Горячей линии» учреждения: 8 (498) 602-97-34.

Подать обращение в учреждение *в письменной форме* можно следующими способами:

1. написать письмо и отправить по адресу: 141021, Московская область, г. Мытищи, ул. Троицкая, д. 9;
2. передать письмо лично или через представителя заявителя сотрудникам учреждения по адресу: 141021, Московская область, г. Мытищи, ул. Троицкая, д. 9 в соответствии с [графиком работы учреждения](https://xn----ptbaoirk1a7ar.xn--p1ai/%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%82%D0%B0%D0%BA%D1%82%D1%8B/%D0%B3%D1%80%D0%B0%D1%84%D0%B8%D0%BA-%D1%80%D0%B0%D0%B1%D0%BE%D1%82%D1%8B/);
3. записаться на личный прием к директору учреждения или его заместителю по социальным вопросам по телефону: 8 (498) 602-97-34 (понедельник-четверг с 9:00 до 18:00, пятница с 9:00 до 16:45, перерыв с 13:00 до 13:45).

[График личного приема граждан должностными лицами ГБУСО МО КЦСОиР «Мытищинский»](https://xn----ptbaoirk1a7ar.xn--p1ai/userfiles/%D0%93%D1%80%D0%B0%D1%84%D0%B8%D0%BA%20%D0%BB%D0%B8%D1%87%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%B5%D0%BC%D0%B0%20%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD%20%D0%B4%D0%BE%D0%BB%D0%B6%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%BD%D1%8B%D0%BC%D0%B8%20%D0%BB%D0%B8%D1%86%D0%B0%D0%BC%D0%B8%20%D0%93%D0%91%D0%A3%D0%A1%D0%9E%20%D0%9C%D0%9E%20%D0%9A%D0%A6%D0%A1%D0%9E%D0%B8%D0%A0%20%D0%9C%D1%8B%D1%82%D0%B8%D1%89%D0%B8%D0%BD%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9%20%D0%BD%D0%B0%202021%20%D0%B3%D0%BE%D0%B4.doc)

Подать обращение учреждение *в форме электронного документа (в электронном виде)* можно следующими способами:

1. через официальный сайт учреждения [цсо-мытищи.рф](https://xn----ptbaoirk1a7ar.xn--p1ai/),https://kcsor.ru используя форму для обращения ([форму обратной связи](https://xn----ptbaoirk1a7ar.xn--p1ai/%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%82%D0%B0%D0%BA%D1%82%D1%8B/%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0-%D0%BE%D0%B1%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%BD%D0%BE%D0%B9-%D1%81%D0%B2%D1%8F%D0%B7%D0%B8/));
2. на электронную почту учреждения cso.myt@mosreg.ru;
3. другими обедоступными через сеть Интернет способами.

Обращение, поступившее в учреждение, подлежит рассмотрению в порядке, установленном [Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»](https://xn----ptbaoirk1a7ar.xn--p1ai/userfiles/%D0%9E%20%D0%BF%D0%BE%D1%80%D1%8F%D0%B4%D0%BA%D0%B5%20%D1%80%D0%B0%D1%81%D1%81%D0%BC%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20%D0%BE%D0%B1%D1%80%D0%B0%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B9%20%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD%20%D0%A0%D0%BE%D1%81%D1%81%D0%B8%D0%B9%D1%81%D0%BA%D0%BE%D0%B9%20%D0%A4%D0%B5%D0%B4%D0%B5%D1%80%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B8.docx), Порядком рассмотрения обращения граждан (в том числе жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг), поступающих в ГБУСО МО «Комплексный центр социального обслуживания и реабилитации «Мытищинский».

Требования к обращению

Гражданин в направляемом в письменной форме или форме электронного документа в обязательном порядке указывает:

* фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии);
* почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;
* излагает суть предложения, заявления или жалобы;
* ставит личную подпись и дату.

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 (часть 3 в ред. Федерального закона от 27.07.2010 №227-ФЗ).

Ответ на обращение не дается, если:

* в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение (п. 1 ст. 11);
* в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица (п. 3 ст. 11);
* в обращении содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом — в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (п. 5 ст. 11);
* ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (п. 6 ст. 11).