



Утверждаю

Директор
ФГБУ «Всероссийский
научно-методический
геронтологический центр»
Минтруда России»
Михайличенко Г.И.
«20» ноября 2017 г.

Порядок приема и рассмотрения обращений и жалоб граждан

Контактная информация

Телефон: +7 (495) 435-02-88

Факс: +7 (495) 435-01-31

Почтовый адрес: 119619, г. Москва, ул. 7-ая Лазенки, д.12

Граждане отправляют обращения, заявления, предложения, жалобы, в том числе по вопросам качества оказания социальных услуг, в свободной форме с указанием Фамилии, Имени и Отчества (при наличии), полного обратного почтового адреса или адреса электронной почты, по которому должен быть направлен ответ.

Порядок приема и рассмотрения обращений граждан, направленных через официальный сайт ФГБУ «Всероссийский научно-методический геронтологический центр» Минтруда России» (далее – Учреждение)

1. Официальный сайт Учреждения является дополнительным средством для обеспечения возможности обращений граждан по вопросам, входящим в его компетенцию.
2. Обращения граждан, поступившие в электронном виде, в соответствии с действующим законодательством не позднее чем в трехдневный срок регистрируются и направляются в зависимости от обозначенных в них проблем в отделы Учреждения либо в те федеральные органы исполнительной власти, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации или иные организации, к непосредственному ведению которых относится разрешение поставленных в обращениях вопросов.
3. Ответ автору электронного обращения направляется:
 - в форме электронного документа, если им указаны фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) и адрес электронной почты (e-mail);
 - в письменной форме, если им указаны фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) и почтовый адрес.
4. На обращения, поступившие в электронном виде с неполной или неточной информацией об отправителе, без указания Фамилии, Имени и Отчества (последнее при наличии), полного обратного почтового адреса или адреса электронной почты,

по которому должен быть направлен ответ, Учреждение не имеет возможности направить ответ по существу поставленных вопросов.

5. Учреждение оставляет за собой право уточнить достоверность информации об отправителе запроса, а также, по необходимости, содержание запроса.
6. Уважаемые пользователи! Просим с пониманием отнестись к некоторым ограничениям, связанным с особенностями обработки больших потоков информации:
 - Обращение может содержать вложенные документы и материалы в электронной форме в виде одного файла без архивирования. Размер файла вложения не может превышать 5 Мб. Для вложений допустимы следующие форматы файлов: docx, doc, xls,xlsx, ppt, pptx, rtf, txt, pdf, jpeg, jpg, bmp, png, tiff, tif, odt, ods, odp. Иные форматы не обрабатываются Учреждением.
 - Письма, содержащие тексты большей длины, несколько копий документов, фотографии и другие допустимые вложения, следует направлять обычной почтой по адресу: 119619, г. Москва, ул.7-ая Лазенки, д. 12
7. Порядок рассмотрения обращений граждан регламентируется Федеральным законом РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации». Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.