

## **Правила рассмотрения электронных обращений граждан**

1. В электронном обращении может содержаться вопрос, жалоба, предложение или заявление.
2. Электронные обращения, направленные через официальный сайт образовательного учреждения, поступают на рассмотрение в отдел по работе с письмами граждан. Учреждение обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений.
3. В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" электронные обращения регистрируются в течение трёх дней и направляются на рассмотрение руководителю. Обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации. Электронное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательного учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение, либо заявителю направляется ответ с предложением самостоятельно обратиться в соответствующий орган.
4. Электронное обращение не рассматривается при:
  - отсутствии фамилии и имени заявителя;
  - наличии в тексте нецензурных или оскорбительных выражений;
  - наличии в тексте угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
  - использовании при наборе текста некириллической раскладки клавиатуры или только заглавных букв;
  - наличии в тексте вопроса, на который заявителю уже давался письменный ответ по существу в связи с ранее направленными обращениями.
5. Ответ заявителю обращения направляется по электронному адресу, указанному при заполнении формы.
6. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Информация о персональных данных заявителей хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.
7. Обращения, поступившие через сайт, обобщаются и представляются руководству образовательного учреждения. На наиболее часто задаваемые вопросы периодически публикуются ответы руководителя. Ваше обезличенное обращение может быть опубликовано на сайте в разделе Часто задаваемые вопросы.