

## **Порядок оказания и сроки предоставления услуг при обращении в "Электронную приёмную"**

При оформлении обращения необходимо указать: свою фамилию, имя, отчество, адрес проживания, контактные телефоны, дату и личную подпись (кроме электронных обращений).

В обращениях, направляемых по электронной почте, кроме электронного адреса должен быть указан почтовый адрес заявителя.

В тех случаях, когда требуется личная подпись, следует подавать обращения в письменном виде. Согласно статье 11 Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02 мая

2006 года №59-ФЗ в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. В обращении необходимо четко изложить вопрос, проблему, предложение. Обращения, поступившие с неполной или неточной информацией об отправителе, рассмотрению не подлежат.

Обращения граждан, поступившие в электронном виде, не позднее чем в трехдневный срок регистрируются и рассматриваются в течение 30 дней с момента его регистрации в системе электронного документооборота. В случае, когда для рассмотрения обращения требуется больше времени, срок может быть продлен, но не более чем на 30 дней, о чем граждане уведомляются дополнительно.

Просим Вас внимательно ознакомиться с порядком приема и рассмотрения обращений в электронную приемную МБОУ СОШ № 14 в электронном виде.

Поступившие в Интернет-приемную обращения рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Ответ на электронное обращение направляется заявителю только в письменном виде по указанному почтовому или электронному адресу. Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны или установлены. На устные обращения граждан, как правило, дается ответ в устной форме.

Не рассматриваются обращения:

- электронное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации школы.
- если текст не поддается прочтению и содержит непонятные сокращения.
- адресованные в МДОУ ошибочно.
- указывающие на проблему, для решения которой автору обращения необходимо прийти на личный прием к директору МБОУ «ЦО № 52 им. В.В. Лапина»

Автору обращения сообщается об этом в 5-дневный срок.

Просим Вас руководствоваться указанными требованиями законодательства, заполнять все предложенные реквизиты, четко и ясно формулировать суть обращения. Это значительно ускорит его рассмотрение и оформление ответов на ваши вопросы. Ответ на заданный вами вопрос будет размещен на сайте в разделе ответы, а также направлен по указанному

вами почтовому и электронному адресам.  
Администрация оставляет за собой право оставлять без рассмотрения  
некорректные обращения