

## 1. Электронное обращение

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам (ст.2 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

- В электронном обращении может содержаться заявление, жалоба, предложение или запрос, комментарии общего характера.

- Электронные обращения, направленные через официальный сайт ГБДОУ детский сад № 72 Приморского района Санкт-Петербурга <http://primdou72.ru>, с помощью электронных сервисов:

«Обратная связь», E-mail: [primdou72spb@gmail.com](mailto:primdou72spb@gmail.com); [gdousad72@yandex.ru](mailto:gdousad72@yandex.ru), поступают на рассмотрение администрации учреждения.

- Электронные обращения **подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента его поступления должностному лицу. Обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.**

- **Электронное обращение не рассматривается при:**

- отсутствии фамилии, имени, отчества (при наличии) 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, не разбит на предложения;
- наличии в тексте вопроса, на который заявителю уже давался письменный ответ по существу в связи с ранее направленными обращениями;
- обращение не содержит конкретных заявлений, жалоб, предложений.

- **Ответ заявителю обращения направляется по адресу (электронному или почтовому), указанному в обращении.**

- При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Информация о персональных данных хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

- Обращения, поступившие на сайт образовательного учреждения обрабатываются, обобщаются и предоставляются руководителю учреждения для ознакомления. На наиболее часто задаваемые вопросы периодически публикуются ответы. Электронные (обезличенные) обращения и ответы руководителя и (или) уполномоченных должностных лиц могут быть опубликовано на сайте.

- Информация о ходе рассмотрения обращений обновляется 1 раз в месяц по состоянию на первое число месяца.

- Статистические данные о работе с обращениями граждан размещаются 2 раза в год (по состоянию на 01 сентября, 01 января).