

## **Порядок подачи и рассмотрения электронных обращений граждан**

Обращение, направленное на официальный сайт министерства образования и молодежной политики Ставропольского края по электронной почте, должно содержать фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, контактный телефон, суть обращения (далее - Интернет-обращение). Интернет-обращение, поступившее на официальный сайт по электронной почте, распечатывается, и в дальнейшем работа с ним ведется в установленном порядке в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации". По электронному адресу, указанному в обращении, направляется уведомление о приеме обращения. Для приема Интернет-обращения заявителя в форме электронного сообщения применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение заявителем, реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа. Адрес электронной почты заявителя (законного представителя) и электронная цифровая подпись являются дополнительной информацией. Основаниями для отказа в рассмотрении Интернет-обращения, помимо указанных оснований также являются: отсутствие адреса (почтового или электронного) для ответа (п.1 ст.11 Федерального закона от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"); поступление дубликата уже принятого электронного сообщения (п.5 ст.11 Федерального закона от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"); содержание в электронном сообщении нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи (п.3 ст.11 Федерального закона от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"). Ответ заявителю на Интернет-обращение может направляться как в письменной форме, так и в форме электронного сообщения. Заявителю гарантируется неразглашение без его согласия сведений, содержащихся в Интернет-обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина. Информация о персональных данных заявителей хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.