

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В МАОУ «СОШ № 83» Г. ПЕРМИ

В целях обеспечения реализации конституционных прав граждан на обращения, работа с обращениями и запросами информации ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 2 мая 2006 г. [№ 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»](#)

Письменные обращения на имя директора МАОУ «СОШ № 83» г. Перми направляются по адресу: 614109, г. Пермь, ул. Волгодонская, 20а.

Срок рассмотрения письменного обращения и запроса - **в течение 30 дней со дня регистрации.**

Обращения и запросы **в форме электронного документа** направляются посредством официального сайта МАОУ «СОШ № 83» г. Перми в раздел «Электронная приемная», по адресу: <http://s83perm.ru/elektronnaya-priemnaya>

Посредством «Электронной приемной» все участники образовательного процесса могут:

1. записаться на прием к руководителю («Запись на прием к руководителю»)
2. оставить заявку на получение справки и получить справку в секретариате («Заказ справок»)

Срок готовности справок:

для соцзащиты – не более 3 дней;

в ИФНС – не более 7 дней;

3. оставить вопрос руководителю и получить ответ в доступной форме - по электронной почте или на личном приеме («Ответы на вопросы»)
4. направить заявление, предложение, жалобу в электронной форме («Прием обращений граждан»)

Перед отправкой **электронного обращения** необходимо корректно заполнить форму электронного документа.

Ответ автору обращения (запроса) направляется в форме электронного документа по указанному гражданином адресу электронной почты.

Обращение в форме электронного документа 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: txt, doc, rtf, xls, pps, ppt, pdf, jpg, bmp, png, tif, psx, mp3, wma, avi, mp4, mkv, wmv, mov, flv.

Внимательно ознакомьтесь с требованиями, предъявляемыми к содержанию обращения.

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. [№ 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»](#) должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не давать ответ по существу в следующих случаях, если:

- в обращении не указаны фамилия обратившегося, почтовый (если обращение направлено в письменной форме) или электронный (если обращение направлено в форме электронного документа) адрес для ответа;
- в обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства,
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, высказывания, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст обращения не поддается прочтению;

- в обращении гражданина содержится вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте школы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

Информация о деятельности МАОУ «СОШ № 83» г. Перми в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. [№ 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»](#) не предоставляется в случае, если:

- содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;
- в запросе не указан почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;
- запрашиваемая информация не относится к деятельности школы
- запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;
- запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

Информация о персональных данных авторов обращений и запросов, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

Срок рассмотрения и ответа на сообщение – **три рабочих дня со дня, следующего за днем размещения вопроса пользователя на Сайте школы**. Сообщения граждан на сайте не требуют дополнительной регистрации в системах электронного документооборота, работа с ними осуществляется посредством электронной почты.