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 № 52 Колпинского района Санкт-Петербурга
E-mail: gbdoy52@inbox.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.

На наиболее часто задаваемые вопросы при обращении 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).