

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **об организации работы электронной приемной на официальном сайте управления образования администрации муниципального района «Яковлевский район» Белгородской области**

#### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение об электронной приемной устанавливает порядок осуществления приема, регистрации и рассмотрения обращений граждан, направленных через Электронную приемную.

1.2. Основные термины, используемые в Положении об электронной приемной:

- Электронная приемная – раздел Сайта, предназначенный для приема обращений граждан в электронной форме, вспомогательный способ подачи обращений граждан в адрес управления образования;

- Интернет-обращение – обращение, отправленное в электронной форме с использованием раздела Сайта (Электронная приемная);

- заявитель – автор обращения, персональные данные которого указаны в Интернет-обращении;

- отправитель – пользователь персонального компьютера, подключенного к сети Интернет, направивший Интернет-обращение.

#### **2. Требования к оформлению Интернет-обращения отправителем**

2.1. При оформлении Интернет-обращения необходимо заполнить соответствующие поля формы обратной связи раздела Электронная приемная.

2.2. При заполнении полей формы указываются персональные данные заявителя.

2.3. Интернет-обращения граждан, поступившие в Электронную приемную, должны содержать следующие реквизиты:

- фамилия, имя, отчество заявителя (обязателен для заполнения);

- электронный адрес заявителя (обязателен для заполнения);

- тема обращения;

- текст обращения.

2.4. Датой Интернет-обращения является дата отправки заполненной формы электронного сообщения.

2.5. Интернет-обращение не должно содержать вложенных файлов.

#### **3. Прием и рассмотрение Интернет-обращений**

3.1. Через Электронную приемную поступают обращения граждан, которые администратором Сайта распечатываются, секретарем управления образования регистрируются в Журнале приема, регистрации и рассмотрения Интернет-обращений граждан и передаются начальнику управления образования для дальнейшей работы в установленном законодательством порядке.

3.2. Не подлежат регистрации и рассмотрению Интернет-обращения, в которых:

- указаны неполные или недостоверные данные об электронном адресе, фамилии, имени и отчестве заявителя;
- указаны вопросы, не относящиеся к ведению управления образования;
- отсутствуют конкретные заявления, жалобы, предложения;
- содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностных лиц и членов их семей;
- содержатся предложения рекламного характера;
- содержатся нечитаемый текст, нерасшифрованные сокращения;
- текст написан по-русски с использованием латиницы, набран целиком заглавными буквами, не разбит на предложения;
- содержатся вопросы, рассмотрение которых невозможно без дополнительных документов.

3.3. В соответствии с резолюцией начальника управления образования Интернет-обращение передается секретарем управления образования исполнителю для подготовки ответа.

3.4. Ответ на обращение, поступившее через Электронную приемную, после согласования с первым заместителем начальника управления образования регистрируется в Журнале приема, регистрации и рассмотрения Интернет-обращений и отправляется секретарем управления образования на электронный адрес обратившегося гражданина не позднее 30 дней со дня регистрации Интернет-обращения в журнале приема, регистрации и рассмотрения Интернет-обращений.

3.5. Ответственность за своевременное рассмотрение обращения возлагается на исполнителей, которым оно было передано.

3.6. Вопросы и ответы на обращения граждан в Электронную приемную по согласованию с заместителем начальника управления образования выборочно могут быть опубликованы на сайте. Необходимость опубликования таких ответов определяется информативностью, новизной и значимостью содержащихся в них сведений с целью ознакомления с ними граждан и уменьшения числа повторных обращений в Электронную приемную по тем же вопросам.