

Утверждено приказом директора  
ГКУ СО СРЦ «Наш дом»

О.С. Гитовой

от 14.07.2016 2016г. № 69



## ПОРЯДОК

РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПАЮЩИХ ПО  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ ЧЕРЕЗ ОФИЦИАЛЬНЫЙ ИНТЕРНЕТ-САЙТ  
ГОСУДАРСТВЕННОГО КАЗЁННОГО УЧРЕЖДЕНИЯ САМАРСКОЙ  
ОБЛАСТИ «СОЦИАЛЬНО-РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ  
НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ «НАШ ДОМ»

## Общие положения

Официальный интернет-сайт (электронная почта: [srcnashdom@yandex.ru](mailto:srcnashdom@yandex.ru)) является дополнительным средством для обеспечения возможности обращения граждан в ГКУ СО СРЦ «Наш дом» (далее - Центр).

1.1. Обращения граждан, направленные по электронной почте через официальный интернет-сайт Центра (далее интернет-обращение) и поступившие в установленном порядке, подлежат обязательному рассмотрению.

1.2. В обращениях граждан в форме электронных сообщений в обязательном порядке должно быть указано либо наименование организации, в которое направляется электронное обращение, либо фамилия, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ, уведомление о поступлении и регистрации обращения должно быть направлено в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Гражданин вправе приложить к электронному обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

1.3. Обращения граждан в форме электронных сообщений без указания обязательных реквизитов, установленных в и. 1.3. не рассматриваются. Заявитель информируется о невозможности принятия его обращения.

1.4. Обращение (заявление) в электронном виде содержащее информацию о персональных данных граждан, хранится и обрабатывается как входящий документ с соблюдением требований Федерального закона РФ от 27.07.2006г. № 152-ФЗ (с изменениями и дополнениями) «О персональных данных», положения о защите персональных данных получателей социальных услуг, правил обработки персональных данных получателей социальных услуг и других локальных актов Центра.

1.5. Настоящий Порядок подлежит опубликованию на официальном сайте Центра в разделе, предназначенном для приема интернет-обращений в рубрике «Отзывы и предложения»

## 2. Порядок рассмотрения интернет - обращения

2.1. Интернет-обращения граждан в форме электронного заявления о предоставлении услуги подаются на электронную почту Центра, образец заявления в электронном виде размещен на официальном сайте Центра.

1.1. Интернет-обращения граждан регистрируются в течение трех рабочих дней с момента поступления на электронный адрес Центра.

1.2. Интернет-обращения граждан принимаются и обрабатываются специалистом отдела кадров (электронный адрес: [srcnashdom@yandex.ru](mailto:srcnashdom@yandex.ru))

1.3. По результатам рассмотрения заявления в форме электронного документа

заявителю в течение 1 рабочего дня с момента поступления заявления направляется уведомление в электронном виде о поступлении и регистрации заявления, дате, месте и времени приема заявителя в Центре со следующими документами: документ,

- удостоверяющий личность несовершеннолетнего;
- документ, удостоверяющий личность родителя (иного законного представителя) несовершеннолетнего.

1.4. По электронному или почтовому адресу, указанному в интернет-обращении, направляется уведомление о приеме обращения или об отказе в рассмотрении (с обоснованием причин отказа), после чего обращение распечатывается, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением, которое регистрируется в журнале входящей документации с присвоением номера.

1.5. Поступившие интернет - обращения передаются директору или заместителю директора по воспитательной и реабилитационной работе, которые принимают решение за каким специалистом закрепить данное обращение.

1.6. По результатам рассмотрения интернет - обращения ответственное лицо принимает необходимые меры и направляет ответ заявителю в течение 30 дней с даты регистрации.

1.7. В случае, когда для рассмотрения обращения необходимо истребование дополнительных материалов или принятие других мер, сроки рассмотрения обращений могут быть продлены на основании решения, принятого Руководителем (заместителем руководителя Центра), но не более чем на 30 дней. В этом случае в адрес заявителя направляется уведомление о продлении срока рассмотрения его обращения с указанием причин.

1.8. Интернет-обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

## 2. Отказ в приеме интернет-обращения

2.1. Интернет-обращения, содержащие нецензурные выражения, а также дубликатные обращения (второй и последующие экземпляры одного обращения, на которое дан ответ) в Центре, как правило, не рассматриваются и ответ по существу вопроса заявителю не направляется.

2.2. Основанием для отказа в рассмотрении интернет-обращения является:

- указание автором недействительных сведений о себе и/или адреса для ответа;
- отсутствие обязательных реквизитов, установленных в п.1.3, настоящего порядка;
- поступление дубликата уже принятого электронного сообщения;
- некорректность содержания электронного сообщения;
- невозможность дать ответ без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.3. В случае направления дубликатных обращений могут направляться уведомления о ранее данных ответах или копии этих ответов.