



Правительство Санкт-Петербурга
КОМИТЕТ ПО ОБРАЗОВАНИЮ

Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение
Лицей № 554
Приморского района Санкт-Петербурга

«ПРИНЯТО»

на заседании Педагогического Совета
Протокол № 4
« 08 » 01 2016 года

«УТВЕРЖДЕНО»

Директор ГБОУ Лицея № 554
И.Н.Безборода
« 11 » 01 2016 года
Лисаев №5

ПОЛОЖЕНИЕ об электронной приемной

1. Общие положения

Электронная приемная ГБОУ Лицея № 554 Приморского района Санкт-Петербурга создается с целью организации оперативного обращения граждан по вопросам, отнесенным к компетенции ОУ. Обращения в электронную приемную направляются гражданами через сайт ГБОУ Лицея № 554 по адресу: <http://sch554.spb.ru/elektronnaya-priemnaya>

Информация о порядке работы электронной приемной размещается на сайте ГБОУ Лицея № 554 по адресу: <http://sch554.spb.ru/svedeniya-o-litsee/dokumenty>
Поступившие в электронную приемную обращения рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Федеральным законом от 7 мая 2013 г. № 80-ФЗ "О внесении изменений в статью 5.59 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях и статьи 1 и 2 Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации.

2. Обращения граждан

Обращения граждан, поступившие в электронном виде, в соответствии с действующим законодательством регистрируются ответственным за сайт в тот же день и направляются директору ГБОУ Лицея № 554, который передает обращение заместителям директора, к непосредственному ведению которых относится разрешение поставленных в обращениях вопросов или лично отвечает на вопросы, адресованные ему.

3. Ответ на обращение

- 3.1. Ответ на обращение дается в установленные законодательством РФ сроки. Срок рассмотрения обращения — до 30 дней.
- 3.2. Ответ на обращение заявителю может быть направлен: – по указанному в обращении электронному адресу, – почтовым отправлением на бумажном носителе в случае, если заявитель желает получить официальный (подписанный руководителем) ответ и указал в обращении свой почтовый адрес, – ответ может быть дан исполнителем по телефону, если заявитель указал номер телефона и желает получить консультацию по телефону.
- 3.3. В случае отсутствия по уважительной причине ответственного исполнителя, подготовка поручается другому исполнителю.
- 3.4. В подготовленном ответе в обязательном порядке указывается должность, полное имя, фамилия и отчество ответственного исполнителя, его персональная электронная почта, контактный телефон.
- 3.5. Письменный ответ на обращение отправляет секретарь, снимает обращение с контроля и делает отметку о том, когда и каким способом был заявителю направлен или дан ответ (по электронной почте, на бумажном носителе, по телефону).
- 3.6. Для исключения дублирования ответов на однотипные вопросы на страничке электронной приемной размещается архив наиболее часто встречающихся вопросов и ответов на них.
- 3.7. Остаются без ответа, не подлежат направлению для дальнейшего рассмотрения по существу вопроса обращения граждан:
 - в которых не содержится информация о фамилии и почтовом адресе автора обращения (за исключением случаев, когда в обращении содержится информация о подготавливаемом или совершенном противоправном деянии);
 - в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, членов его семьи;
 - из которых не представляется возможным понять смысл обращения;
 - ответ на которые не может быть дан без разглашения сведений, составляющих тайну, охраняемую федеральным законом.
4. Информация о персональных данных граждан, направивших обращение в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.
5. Положение действует с момента утверждения. Положение может быть изменено и (или) дополнено.