

# Информация для ознакомления желающим оставить обращение в форме электронного документа

---

Пожалуйста, прежде чем отправить обращение в форме электронного документа (далее – электронное обращение), внимательно ознакомьтесь с полномочиями и сферой деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – многофункциональный центр), а также со следующей информацией:

1. Электронные обращения, направленные в форме электронного документа через официальный сайт центров и офисов государственных и муниципальных услуг «Мои Документы» Приморского края, поступают на рассмотрение в краевое государственное автономное учреждение Приморского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Приморском крае» (далее – КГАУ «МФЦ Приморского края») и рассматриваются уполномоченными лицами КГАУ «МФЦ Приморского края».

2. Электронные обращения рассматриваются в КГАУ «МФЦ Приморского края» в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ).

Рекомендуем вам ознакомиться с указанным нормативным правовым актом.

3. Требования к электронному обращению:

3.1. в обязательном порядке в электронной анкете указывается:

3.1.1. наименование многофункционального центра, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, которому вы направляете электронное обращение;

3.1.2. ваши фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии);

3.1.3. адрес вашей электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

3.2. в поле ввода текста электронного обращения обязательно излагается суть обращения, жалобы, заявления или предложения в соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ.

Дополнительно необходимо указать:

- наименование многофункционального центра и адрес его местонахождения (при возможности), на который подается жалоба, заявление или предложения об улучшении качества его работы;
- номер дела, указанный в расписке, а также фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя (в случае если вы являетесь законным представителем заявителя).

4. Ответ на электронное обращение либо уведомление о его переадресации направляется в форме электронного документа по указанному адресу электронной почты.

В случае, если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, данное электронное обращение не подлежит направлению

на рассмотрение в КГАУ «МФЦ Приморского края», о чем Вам будет сообщено в течение семи дней со дня регистрации обращения по указанному адресу электронной почты.

5. В случае необходимости подтверждения своих доводов вы вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Приложить необходимые документы и материалы в электронной форме вы можете в любой последовательности [допустимые форматы файлов: word, pdf, jpeg].

Иные форматы не обрабатываются в информационных системах КГАУ «МФЦ Приморского края».

Информируем вас, что передача файла(ов) на почтовый сервер зависит от пропускной способности сети «Интернет», а получение – от объема обрабатываемых почтовым сервером переданных файлов.

При подключении вашего оборудования к сети «Интернет» по выделенным каналам связи с использованием технологий ADSL, 3G, 4G и иных технологий, обеспечивающих аналогичные скорости передачи данных в сети «Интернет», передача и обработка файла(ов) с суммарным размером:

до 5 Мб осуществляется, как правило, без задержки во времени;

от 5 Мб до 10 Мб может осуществляться с задержкой во времени;

свыше 10 Мб может быть не осуществлена.

6. В случае, если текст вашего электронного обращения не содержит предложения, заявления или жалобы, и в поле ввода текста электронного обращения присутствует только ссылка на приложение (файл-вложение) либо на контент интернет-сайта, то в ответе разъясняется порядок его рассмотрения, установленный Федеральным законом № 59-ФЗ.

7. Обращаем ваше внимание на порядок рассмотрения отдельных обращений, предусмотренный статьей 11 Федерального закона № 59-ФЗ, Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».