**Порядок рассмотрения электронных обращений граждан**

**в ООО «Экотехпром» (ИНН 5026014960).**

Порядок рассмотрения обращений граждан регламентируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации".

Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

Официальный сайт ООО «Экотехпром» с указанием на нем адресов электронной почты и возможностью направления обращений непосредственно через форму подачи обращений на сайте является дополнительным средством для обеспечения возможности обращений граждан по вопросам, входящим в его компетенцию.

Обращения граждан, поступившие в электронном виде через официальный сайт ООО «Экотехпром», регистрируются и рассматриваются в соответствии с действующим законодательством.

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы;

2) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, когда в компетенцию ООО «Экотехпром» не входит решение поставленных в обращении вопросов;

3) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

4) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

(В соответствии со ст. 7 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ / далее 59-ФЗ)

Требования к письменному обращению.

1. Гражданин в своем обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), излагает суть своего обращения, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Направление и регистрация письменного обращения.

1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ООО «Экотехпром», направляется в течение семи дней со дня регистрации в гражданину, направившему обращение с уведомлением его о том, что ООО «Экотехпром» не может рассмотреть его обращение.

Рассмотрение обращения.

1. ООО «Экотехпром»:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в 4 настоящего раздела;

5) уведомляет гражданина о невозможности рассмотрения обращения гражданина ввиду отсутствия компетенции на рассмотрение полученного обращения.

2. Ответ на обращение подписывается руководителем ООО «Экотехпром», либо уполномоченным на то лицом.

3. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении. Гражданин также может в своем обращении указать в какой форме и по какому адресу необходимо дать ему ответ на обращение.

4. *Электронное обращение не рассматривается при:*

- отсутствии фамилии и имени заявителя;

- наличии в тексте нецензурных или оскорбительных выражений;

- наличии в тексте угрозы жизни, здоровью и имуществу ООО «Экотехпром», должностного лица ООО «Экотехпром», а также членов его семьи;

- использовании при наборе текста некириллической раскладки клавиатуры;

- наличии в тексте вопроса, на который заявителю уже давался письменный ответ по существу в связи с ранее направленными обращениями;

- отсутствие компетенции у ООО «Экотехпром» по вопросам, изложенным в обращении;

- поступившие от представителя гражданина без копии доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- определить суть которых не представляется возможным.

Сроки рассмотрения письменного обращения.

1. Обращение, поступившее в ООО «Экотехпром» рассматривается в течение 30 дней со дня его поступления.

2. В исключительных случаях, руководитель либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Ответственность за нарушение настоящего Федерального закона.

1. Лица, виновные в нарушении настоящего Федерального закона, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.