

Чтобы отправить обращение в ЗС МТУ Росавиации в электронном виде, **ВНИМАТЕЛЬНО ОЗНАКОМЬТЕСЬ** со следующим порядком рассмотрения обращений граждан, направленных через официальный сайт

1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2. Раздел «**ОБЩЕСТВЕННАЯ ПРИЁМНАЯ**» на официальном сайте Управления **ЯВЛЯЕТСЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫМ СРЕДСТВОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВОЗМОЖНОСТИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН** в ЗС МТУ РОСАВИАЦИИ.

3. Электронные обращения направляются ПУТЁМ ЗАПОЛНЕНИЯ СПЕЦИАЛЬНОЙ ФОРМЫ на официальном сайте Управления в сети Интернет по адресу: <http://www.sibfana.ru>, раздел «**ОБЩЕСТВЕННАЯ ПРИЁМНАЯ**» вкладка «**ФОРМА ОБРАЩЕНИЙ**». **ВНИМАНИЕ! Обращения и переписка в электронном виде, направляемые в ЗС МТУ Росавиации, МИНУЯ ПРЕДЛАГАЕМУЮ ФОРМУ ВВОДА, к рассмотрению не принимаются.**

4. Обращения граждан, направленные в электронном виде через официальный сайт (далее – обращения) обрабатываются в отделе государственно службы, кадров и документационного обеспечения

5. Обращения подлежат обязательной регистрации в течение 3-х дней с момента поступления в Управление.

6. Обращения по вопросам, не входящим в компетенцию Управления, в соответствии с законодательством, в течение 7-и дней со дня регистрации направляются по принадлежности для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам в соответствии с их компетенцией, о чём письменно уведомляются авторы обращения.

7. Обращения, поступившие в Управление, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации. В исключительных случаях срок рассмотрения письменного обращения может быть продлён, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения письменно уведомляется его автор.

8. Обращения, поступившие с неполной или неточной информацией об отправителе, не рассматриваются.

9. Обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, остаются без рассмотрения по существу поставленных вопросов.

10. Не направляется ответ по существу поставленного в обращении вопроса, если в нём могут быть разглашены сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Автору даётся соответствующее письменное разъяснение.

11. Управление вправе принять решение о прекращении переписки с гражданином по вопросу, на который ему многократно (три и более раз) направлялись письменные ответы по существу, при условии, что очередное и ранее направляемые обращения направлялись в Управление и в очередном сообщении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Об указанном решении уведомляется автор обращения.

12. Ответ автору электронного обращения направляется в письменном виде по его выбору на указанный в обращении почтовый адрес или на адрес электронной почты (e-mail).

13. **Уважаемые пользователи!** Просим с пониманием отнестись к некоторым ограничениям, связанным с особенностями обработки больших потоков информации:

- размер электронного обращения не может превышать 2 тысячи знаков;
- обращение может содержать вложенные документы и материалы в электронной форме в виде одного файла без архивирования;
- размер файла вложения не может превышать 2 Мб;
- для вложений допустимы следующие форматы файлов: txt, docx, doc, rtf, xls, pdf, jpg, bmp, png, tif;
- письма, содержащие тексты большей длины, несколько копий документов, фотографии и другие допустимые вложения, следует направлять обычной почтой.