

## **КАК НАПИСАТЬ И ОТПРАВИТЬ ЭЛЕКТРОННОЕ ОБРАЩЕНИЕ В ГУП ДНР «ДОНЕЦКАЯ ЖЕЛЕЗНАЯ ДОРОГА»**

Электронные обращения граждан направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте ГУП ДНР «Донецкая железная дорога» в разделе «Обращения граждан», вкладка «Написать письмо».

Прием, регистрация, обработка и учет обращений, поступивших в ГУП ДНР «Донецкая железная дорога», осуществляется инспектором Инспекции по контролю исполнения ГУП ДНР «Донецкая железная дорога».

Электронные обращения граждан в ГУП ДНР «Донецкая железная дорога» регистрируются, обрабатываются и рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными Законом Донецкой Народной Республики «Об обращениях граждан» и Порядком работы с обращениями граждан в ГУП ДНР «Донецкая железная дорога».

### **Электронные обращения должны содержать:**

- фамилию, имя, отчество (при наличии) гражданина;
- изложение сути обращения;
- адрес электронной почты;
- почтовый адрес заявителя;
- номер телефона;
- гражданин может прикрепить к электронному обращению необходимый документ.

### **Электронные обращения не рассматриваются, если:**

- отсутствует фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;
- отсутствует почтовый адрес, адрес электронной почты заявителя либо указан неполный почтовый адрес, адрес электронной почты заявителя;
- текст содержит нецензурные или оскорбительные слова или выражения;
- в тексте имеются непонятные сокращения, не позволяющие определить суть вопроса в обращении;
- обращение содержит текст, не поддающийся прочтению.

Уведомление об отказе в рассмотрении электронного обращения дается инспектором Инспекции по контролю исполнения с соответствующими пояснениями на электронный адрес заявителя в виде электронного сообщения.

Сканкопии ответов о результатах рассмотрения электронных обращений направляются на адрес электронной почты заявителей, указанный в электронных обращениях.

Письменные ответы могут быть направлены на почтовый адрес заявителя в случаях, если заявитель в своем электронном обращении просит направить письменный ответ почтой либо в электронном обращении отсутствует адрес электронной почты, а указан почтовый.