



**Администрация городского округа
город Рыбинск**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 23.01.2012

№ 201

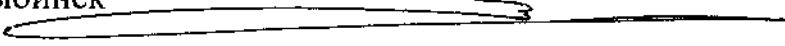
Об утверждении Положения
о системе «Интернет – приемная»
администрации городского округа
город Рыбинск

Во исполнение Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ
"О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", для
реализации права граждан Российской Федерации на обращение в органы
местного самоуправления

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Положение о системе «Интернет-приемная» интернет-сайта администрации городского округа город Рыбинск (приложение).
2. Опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации и разместить на официальном сайте администрации городского округа город Рыбинск.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации по общим вопросам Ю.П. Беякова.

Глава городского округа
город Рыбинск

 Ю. В. Ласточкин

Приложение
к постановлению администрации
городского округа город Рыбинск
от 23.01.2012 № 201

Положение
о системе «Интернет-приемная» интернет-сайта
администрации городского округа город Рыбинск

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок осуществления приема, регистрации и рассмотрения обращений граждан, направленных через систему «Интернет-приемная» интернет-сайта администрации городского округа город Рыбинск (далее - Интернет-приемная).

1.2. Интернет-приемная создана в целях:

- обеспечения реализации прав граждан на обращения к Главе городского округа город Рыбинск, первому заместителю главы администрации, заместителям главы администрации по направлениям деятельности, руководителям структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов администрации, обладающих правами юридического лица;
- совершенствования системы информирования населения о деятельности администрации городского округа город Рыбинск.

1.3. Основные термины, используемые в Положении:

- Интернет-приемная – раздел официального интернет-сайта администрации городского округа город Рыбинск, предназначенный для приема обращений граждан в электронной форме; вспомогательный способ подачи обращений граждан в адрес администрации городского округа город Рыбинск;
- интернет-обращение – обращение, отправленное в электронной форме с использованием раздела сайта «Интернет-приемная»;
- заявитель – автор обращения, персональные данные которого указаны в интернет-обращении.
- отправитель – пользователь персонального компьютера, подключенного к сети Интернет, направивший интернет-обращение.
- регистраторы-контролеры – сотрудники структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов администрации, обладающих правами юридического лица, ответственные за работу с интернет-обращениями граждан;
- технический оператор (администратор) – сотрудник, обслуживающий и обеспечивающий техническое функционирование информационной системы «Сайт администрации городского округа город Рыбинск».

1.4. Методическое и организационное обеспечение деятельности Интернет-приемной осуществляет заместитель главы администрации по общим вопросам.

1.5. Оперативное руководство деятельностью Интернет-приемной по вопросам приема электронных обращений осуществляет Общий отдел администрации городского округа город Рыбинск.

1.6. Технический оператор Интернет-приемной при осуществлении своей деятельности взаимодействует со всеми структурными подразделениями и отраслевыми (функциональными) органами администрации, обладающими правами юридического лица.

2. Требования к оформлению интернет-обращения отправителем

2.1. При оформлении интернет-обращения формируется электронная карточка обращения и заполняются соответствующие поля формы обратной связи Интернет-приемной.

2.2. Электронная карточка обращения содержит обязательные для заполнения поля:

- согласие с правилами на обработку персональных данных;
- персональные данные (фамилия, имя, отчество, почтовый адрес, адрес электронной почты);
- контактные данные (телефон, e-mail);
- статистические данные (социальное положение);
- обращение (тема, предпринятые ранее действия и текст обращения);
- разрешение на публикацию «обезличенного» обращения на сайте.

2.3. Датой поступления интернет-обращения является дата его размещения на официальном сайте администрации городского округа город Рыбинск в сети Интернет, которая фиксируется автоматически в момент отправки заполненной формы электронного сообщения.

2.4. Размер текста, размещаемого в поле «Ваше сообщение», ограничен 2000 символов, что примерно соответствует объему печатного текста на одной странице формата А4.

2.5. Интернет-обращение может содержать вложенные файлы (два прикрепления по 500 кб, файлы могут быть архивированы в формате zip).

2.6. Обращения, содержащие тексты большого объема, копии документов, фотографии и другие приложения, следует направлять в администрацию городского округа город Рыбинск почтой по адресу: ул. Рабочая, д.1, г. Рыбинск, 152900, либо сдавать для регистрации в общий отдел или соответствующие структурные подразделения и отраслевые (функциональные) органы администрации, обладающие правами юридического лица.

2.7. График и часы работы Интернет-приемной соответствуют рабочему графику и часам работы администрации городского округа город Рыбинск.

2.8. Электронные сообщения и переписка в электронном виде, направляемые в администрацию городского округа город Рыбинск иным образом, минуя Интернет-приемную администрации, к рассмотрению в качестве интернет-обращений не принимаются.

3. Прием и рассмотрение интернет-обращений

3.1. Обращения, поступившие в адрес администрации городского округа город Рыбинск, автоматически направляются техническому оператору для

первичного контроля на предмет соответствия требованиям настоящего Положения и административного регламента рассмотрения обращений граждан в администрации города Рыбинска. В случае соблюдения требований, установленных п. 2.2. настоящего Положения, обращение под уникальным номером заносится в реестр поступивших обращений, отправителю присваивается статус «Заявителя» и отправляется уведомление о поступлении обращения на электронный адрес. Первичный контроль осуществляется в течение 1 рабочего дня.

3.2. Не подлежат регистрации и рассмотрению интернет-обращения, в которых:

- указан неполный или недостоверный почтовый адрес, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;
- не содержится конкретных заявлений, жалоб, предложений;
- содержатся предложения рекламного характера;
- содержится нечитаемый текст, нерасшифрованные сокращения, нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст написан по-русски с использованием латиницы, набран целиком заглавными буквами, не разбит на предложения;
- содержится вопрос, на который обратившемуся ранее давались ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- ответ по существу поставленного в электронном обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- содержатся вопросы, требующие в соответствии с порядком, установленным законодательством Российской Федерации, наличия удостоверяющих реквизитов (подписи, печати и др.), или рассмотрение которых невозможно без дополнительных документов.

Авторам таких обращений сообщается о невозможности рассмотрения их обращений в порядке, установленном действующим законодательством.

3.3. В случае соответствия интернет-обращения требованиям настоящего Положения, технический оператор направляет его в соответствующее структурное подразделение или отраслевой (функциональный) орган администрации, обладающий правами юридического лица, где обращение в трехдневный срок распечатывается, проверяется на повторность, регистрируется как письменное обращение, и передается для дальнейшего рассмотрения в соответствии с административным регламентом рассмотрения обращений граждан в администрации города Рыбинска. Заявителю техническим оператором направляется уведомление о том, в какое структурное подразделение, какой отраслевой (функциональный) орган администрации или какому должностному лицу направлено интернет-обращение.

3.4. Ответ на интернет-обращение или уведомление о его переадресовании направляется заявителю в письменном виде по почтовому адресу, указанному в интернет-обращении.

3.5. Размещение ответа на интернет-обращение в рубрике «Интернет-приемная» осуществляется специалистами структурных подразделений и

отраслевых (функциональных) органов администрации, обладающих правами юридического лица, отвечающими за размещение информации на сайте администрации.

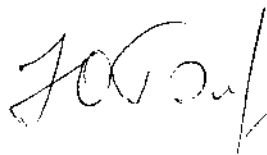
3.6. Схема работы системы «Интернет-приемная» – приложение к настоящему Положению.

4. Срок рассмотрения интернет-обращений

4.1. Интернет-обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в общем отделе или структурных подразделениях и отраслевых (функциональных) органах администрации, обладающих правами юридического лица, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.2. В исключительных случаях Глава городского округа город Рыбинск вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

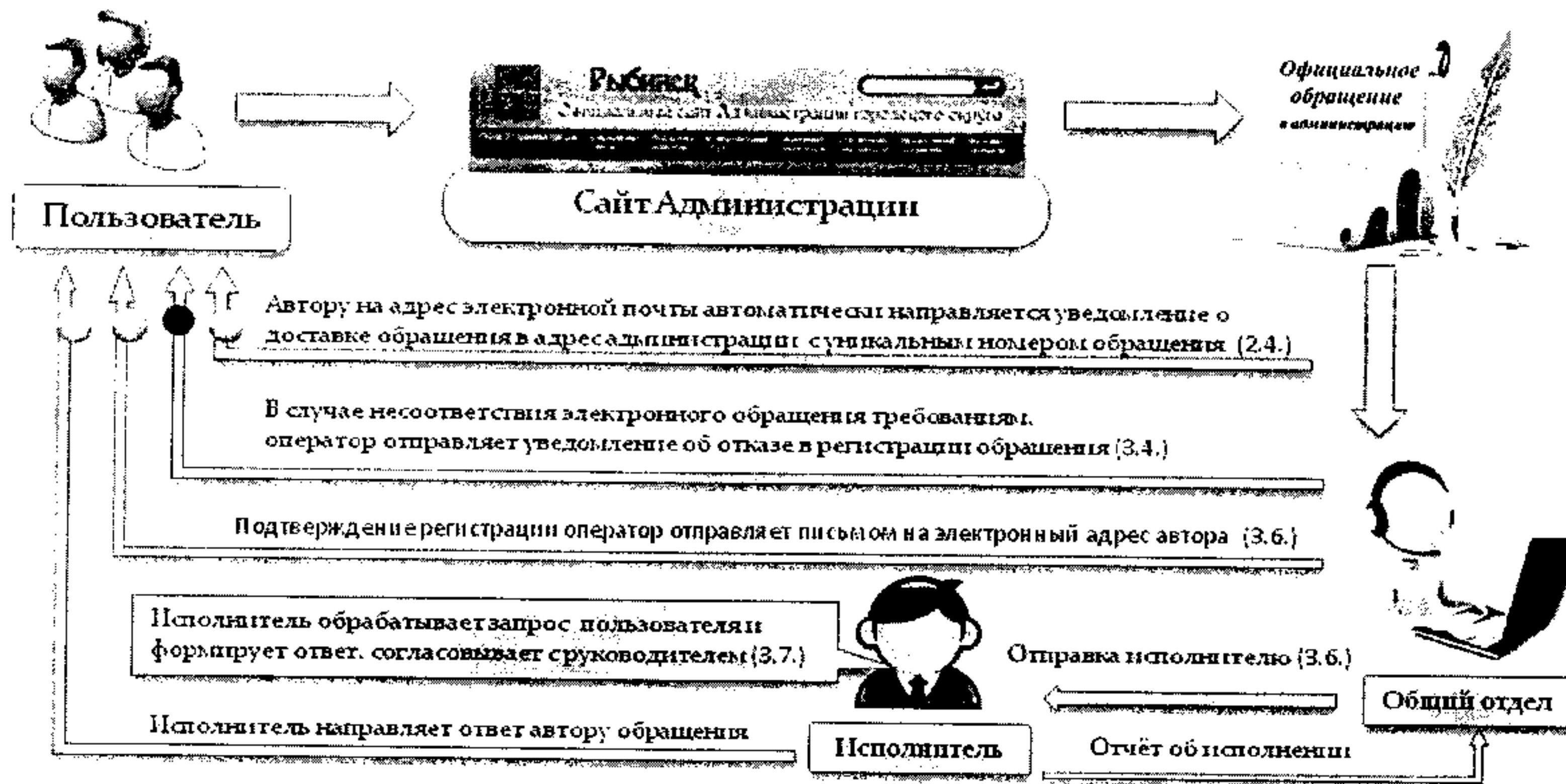
Заместитель главы администрации
по общим вопросам



Ю.П. Беляков

Приложение к положению о системе «Интернет-приемная»
интернет-сайта администрации городского округа город Рыбинск

Интернет-приёмная администрации города Рыбинск



Заместитель главы администрации
по общим вопросам

JOV 201

Ю.П.Беляков