

УТВЕРЖДЕНО

приказом начальника
управления
от 08.04.2015 № 144

Положение
о рубрике "Интернет-приемная",
размещенной на официальном сайте Ленинского управления социальной
защиты населения Администрации города Челябинска
www.usznlenin.ru

I. Общие положения

1. Настоящее Положение определяет порядок работы с электронными обращениями, поступившими на официальный сайт Ленинского управления социальной защиты населения Администрации города Челябинска в рубрику "Интернет-приемная".

2. Рубрика "Интернет-приемная" - информационная система общего пользования, размещенная в сети "Интернет", являющаяся рубрикой официального сайта Ленинского управления социальной защиты населения Администрации города Челябинска www.usznlenin.ru, в которой граждане реализуют свое право на обращение в Ленинское управление социальной защиты населения Администрации города Челябинска (далее по тексту - Управление).

3. Рубрика "Интернет-приемная" создана в целях:

- обеспечения реализации прав граждан и организаций на обращения непосредственно к начальнику Управления и руководителям структурных подразделений Управления;

- совершенствования системы информирования населения о деятельности Управления;

- мониторинга общественного мнения населения по вопросам деятельности Управления.

4. Электронное обращение - обращение гражданина (граждан), поступившее на официальный сайт Управления в рубрику "Интернет-приемная". Электронное обращение должно содержать минимально необходимые для организации ответа параметры: фамилию, имя, отчество (при его наличии) обратившегося, его почтовый и/или электронный адреса.

5. Положение о рубрике "Интернет-приемная" разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", законодательством Российской Федерации и Челябинской области, Регламентом Администрации города Челябинска,

Инструкцией по делопроизводству в Администрации города Челябинска, Инструкцией по работе с обращениями граждан в Ленинском управлении социальной защиты населения Администрации города Челябинска.

6. Общее руководство ведения рубрики «Интернет-приемная» осуществляет заместитель начальника Управления, в должностные обязанности которого входит контроль организации работы с обращениями граждан.

7. Техническое обеспечение деятельности рубрики «Интернет-приемная» осуществляет начальник отдела автоматизации и создания базы данных.

8. Прием электронных обращений и отправку ответов на электронный адрес, посредством сервиса сайта осуществляет начальник отдела автоматизации и создания базы данных Управления.

II. Прием, обработка и прохождение электронных обращений

9. В рубрике "Интернет-приемная" осуществляется прием, регистрация, учет электронных обращений, размещение ответов, данных по существу поставленных в электронном обращении вопросов.

10. Начальник отдела автоматизации и создания базы данных, работающий с рубрикой "Интернет-приемная", распечатывает электронное обращение и передает его в приемную начальника Управления для дальнейшей обработки и регистрации.

11. При обработке поступивших в электронном виде обращений специалист, ответственный за регистрацию, учет и контроль сроков исполнения обращений граждан, обязан:

- после визирования начальником Управления заполнить поля электронной карточки регистрации обращения в программном комплексе «КОНТАКТ» в разделе «Обращения граждан»;

- провести проверку на повторность обращения.

12. Электронные обращения не подлежат рассмотрению в случаях, если:

- в обращении не указаны фамилия, имя, отчество (при его наличии) гражданина, почтовый и/или электронный адреса, по которому должен быть направлен ответ;

- электронное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членов его семьи;

- в электронном обращении 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.

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

13. В случае если текст электронного обращения имеет неразборчивый вид, ответ на него не направляется, о чем сообщается гражданину,

направившему электронное обращение, если его фамилия, почтовый и/или электронный адрес поддаются прочтению.

14. Зарегистрированные электронные обращения направляются в отделы Управления для дальнейшего их рассмотрения в соответствии с Инструкцией по работе с обращениями граждан Ленинского управления социальной защиты населения Администрации города Челябинска.

15. Ответ на электронное обращение предоставляется специалисту отдела, ответственному за регистрацию, учет и контроль за сроками исполнения обращений граждан, со всеми относящимися к ним материалами для формирования личного дела. При формировании дел специалистом отдела проверяется правильность направления документов в дело, оформление документов (наличие дат, подписей, виз) и их полнота (комплектность).

16. График и часы работы рубрики «Интернет-приемная» соответствуют рабочему графику и часам работы Управления.

III. Ответственность специалистов, работающих с рубрикой «Интернет-приемная»

17. Специалисты, работающие с рубрикой «Интернет-приемная», несут ответственность за:

- неразглашение служебной, конфиденциальной информации, персональных данных;
- достоверность и объективность информации о деятельности рубрики «Интернет-приемная», предоставляемой должностным лицам.

Заместитель начальника Управления

Л.А. Дербенева