



МЭРИЯ ГОРОДА ГРОЗНОГО

СОБЛЖА-ГИАЛИН МЭРИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

24.09.2018г

№ 89

Грозный

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан, поступивших на официальные страницы (аккаунты) в социальных сетях
Мэрии города Грозного

В целях обеспечения наиболее полной реализации прав граждан на обращение в Мэрию г. Грозного через её официальные страницы (аккаунты) в социальных сетях, в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Чеченской Республики от 5 июля 2006 года № 12-рз «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике», руководствуясь Уставом города Грозного, Мэрия города Грозного

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших на официальные страницы (аккаунты) в социальных сетях Мэрии города Грозного, согласно приложению.

2. Признать утратившим силу постановление Мэрии города Грозного от 03 декабря 2015 года № 151-1 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан, поступивших на страницы (аккаунты) «Инстаграм» Мэрии города Грозного».

3. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания и подлежит размещению на официальном сайте Мэрии г. Грозного.

Мэр города



Я.С. Закриев



УТВЕРЖЕНО
ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА
КАНЦЕЛЛЫ
ГУПЛАХХИЙН ОТДЕЛ
Мэрии города Грозного

09 2018 г. № 89

Порядок

рассмотрения обращений граждан, поступивших на официальные страницы (аккаунты) в социальных сетях Мэрии города Грозного

I. Общие положения

1. Официальные страницы (аккаунты) в бесплатных приложениях для обмена фотографиями и видеозаписями с элементами социальной сети являются дополнительным средством обеспечения возможности обращений граждан в Мэрию г. Грозного.

2. Настоящий порядок определяет правила приема, регистрации и рассмотрения обращений граждан, поступивших на официальные страницы (аккаунты) в социальных сетях Мэрии города Грозного (далее – Порядок).

3. Информация о персональных данных граждан, направивших обращения на официальные страницы (аккаунты) в социальных сетях Мэрии города Грозного, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства о персональных данных.

4. Основные термины, используемые при рассмотрении обращений граждан, поступивших на официальные страницы (аккаунты) в социальных сетях Мэрии города Грозного:

официальная страница (аккаунт) в социальных сетях Мэрии города Грозного – страница, обеспечивающая передачу обращений граждан в адрес Мэрии города Грозного через социальные сети;

обращение в социальных сетях - направленное в электронной форме в адрес Мэрии города Грозного на официальные страницы (аккаунты) в социальных сетях Мэрии города Грозного сообщение, содержащее признаки обращения;

пользователь – лицо, зарегистрировавшее страницу (аккаунт) в социальных сетях, осуществляющее подготовку и отправку обращений в социальных сетях;

автор обращения - пользователь, подписанный и направивший на официальные страницы (аккаунты) в социальных сетях Мэрии города Грозного обращение, соответствующее требованиям;

администратор - работник отдела информации и печати департамента делопроизводства и социальной защиты Мэрии города Грозного, осуществляющий учёт обращений граждан, поступающих на официальные страницы (аккаунты) в социальных сетях Мэрии города Грозного, направление их в отдел по работе с обращениями граждан департамента делопроизводства и социальной защиты Мэрии города г.Грозного, а также обслуживающий и обеспечивающий

техническое функционирование официальных страниц (аккаунтов) в социальных сетях Мэрии города Грозного;

оператор - работник отдела по работе с обращениями граждан департамента делопроизводства и социальной защиты Мэрии города г.Грозного, ответственный за распределение обращений граждан, поступивших от администратора по подведомственности в структурные подразделения Мэрии города Грозного и муниципальные предприятия города Грозного, ведение реестра таких обращений и осуществление контроля их исполнения.

II. Порядок действий при рассмотрении обращений граждан, поступивших на страницы (аккаунты) в социальных сетях Мэрии города Грозного

1. Администратор принимает к рассмотрению обращения, поступившие на официальные страницы (аккаунты) в социальных сетях Мэрии города Грозного, в течение рабочего дня, при условии отсутствия ограничений, указанных в разделе III Порядка, направляет их оператору, который сводит их в единый реестр, при необходимости распечатывает их на бумажном носителе и направляет их по подведомственности в структурные подразделения Мэрии города Грозного и муниципальные предприятия города Грозного.

2. Срок рассмотрения обращений, поступивших на официальные страницы (аккаунты) в социальных сетях Мэрии города Грозного, составляет не более 10 дней.

3. В случае, когда для рассмотрения обращения необходимо истребование дополнительных материалов или принятие других мер, сроки его рассмотрения могут быть продлены, но не более чем на 30 дней. В этом случае заявитель уведомляется о продлении срока рассмотрения его обращения с указанием причин.

4. В случае, если обращения, поступившие на официальные страницы (аккаунты) в социальных сетях Мэрии города Грозного, требуют ответа на самих страницах, оператор направляет его администратору и он публикует ответ на данных страницах.

III. Рассмотрение обращений граждан и принятие решений по ним

1. Обращения, поступившие на официальные страницы (аккаунты) в социальных сетях Мэрии города Грозного, содержащие нецензурные выражения, а также дублирующие обращения (второй и последующие обращения по одному и тому же вопросу, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями), Мэрия города Грозного вправе оставить без ответа по существу поставленных вопросов. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2. Обращения, поступившие на официальные страницы в социальных сетях Мэрии города Грозного, не рассматриваются, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, в случае:

указания автором недействительных сведений о себе и/или об адресате для ответа;

поступления дубликата уже принятого сообщения;

некорректности содержания сообщения или невозможности определения его содержания.

3. В случае поступления на официальные страницы в социальных сетях Мэрии города Грозного, обращения, содержащего вопросы, решение которых не входит в компетенцию Мэрии города Грозного или её структурных подразделений, оно направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

4. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5. В случае направления одинаковых, дублирующих друг друга обращений, на них могут направляться уведомления о прекращении переписки с гражданином по содержащимся в обращениях вопросам ввиду того, что на них ему неоднократно давались письменные ответы по существу.