



МЭРИЯ ГОРОДА ГРОЗНОГО

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

28 сентября 2015 г.

№ 94-1

Об утверждении Порядка рассмотрения поступивших в Мэрию города Грозного и ее структурные подразделения через систему «Интернет-приемная» официального сайта Мэрии города Грозного обращений граждан

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Законом Чеченской Республики от 5 июля 2006 года №12-рз «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике», руководствуясь Уставом города Грозного

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения поступивших в Мэрию города Грозного и ее структурные подразделения через систему «Интернет-приемная» официального сайта Мэрии города Грозного обращений граждан согласно приложению.
2. Установить, что система «Интернет-приемная», размещенная на официальном сайте Мэрии города Грозного <http://grozmer.ru/yelektronnaja-priyomnaja.html>, является официальной системой приема обращений граждан в форме электронных сообщений, поступивших в Мэрию г. Грозного и его структурные подразделения.
3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Мэра - руководителя аппарата Мэрии г. Грозного Х.А. Бурсагова.
4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания, подлежит официальному опубликованию в газете «Столица плюс» и размещению на официальном сайте Мэрии г. Грозного.

Мэр города Грозного



М.М.Хучиев



Приложение
к постановлению
Мэрии города Грозного
от «18» 09 2015 № 94-п

ПОРЯДОК

рассмотрения поступивших в Мэрию города Грозного и ее структурные подразделения через систему «Интернет-приемная» официального сайта Мэрии города Грозного обращений граждан

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Официальный интернет-сайт Мэрии г. Грозного (<http://grozmer.ru/yelektronnaja-priyomnaja.html>) является дополнительным средством для обеспечения возможности обращения граждан в Мэрию г. Грозного.

Настоящий Порядок определяет правила приема, регистрации и рассмотрения обращений граждан, поступивших в Мэрию города Грозного и ее структурные подразделения через систему «Интернет-приемная» официального сайта муниципального образования «город Грозный» (<http://grozmer.ru/yelektronnaja-priyomnaja.html>) (далее - Интернет-приемная).

1.2. Обращения граждан, направленные по электронной почте через официальный интернет-сайт Мэрии г. Грозного (далее – интернет-обращения) и поступившие в установленном порядке, подлежат обязательному рассмотрению.

1.3. Обращения граждан в форме электронных сообщений без указания обязательных реквизитов, установленных статьей 7 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», могут не рассматриваться. Заявитель информируется о невозможности принятия его обращения. Адрес электронной почты автора и электронная цифровая подпись являются дополнительной информацией.

1.4. Информация о персональных данных граждан, направивших запрос в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

2. Основные термины, используемые в Порядке:

интернет-приемная - раздел официального сайта в сети Интернет Мэрии города Грозного (<http://grozmer.ru/yelektronnaja-priyomnaja.html>), обеспечивающий передачу обращений граждан в адрес Мэрии города Грозного и ее структурных подразделений;

интернет-обращение - обращение, направленное в электронной форме в адрес Мэрии города Грозного или ее структурных подразделений;

пользователь - гражданин, посетитель сети Интернет, осуществляющий подготовку и отправку электронного обращения;

автор обращения - Пользователь, направивший электронное обращение, соответствующее требованиям, установленным настоящим Порядком;

оператор – уполномоченный специалист отдела по работе с обращениями граждан департамента делопроизводства и социальной защиты Мэрии города

Грозного, ответственный за прием и регистрацию обращений граждан, поступающих через Интернет-приемную;

администратор сайта – специалист отдела информации и печати департамента делопроизводства и социальной защиты Мэрии города Грозного, назначенный для обслуживания и обеспечения технического функционирования официального сайта в сети Интернет Мэрии города Грозного.

II. ТРЕБОВАНИЯ К ОБРАЩЕНИЯМ, НАПРАВЛЯЕМЫМ ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ-ПРИЕМНУЮ

1. Электронная форма Интернет-обращения содержит обязательные для заполнения поля:

1) «Ваша фамилия, имя, отчество» - фамилия, имя, отчество (при наличии) автора обращения (заполняется без сокращений);

2) «Ваш почтовый адрес» - почтовый адрес (индекс, город, улица, дом, корпус, квартира), по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения и/или адрес электронной почты;

3) «Кому вы хотите задать вопрос» - наименование структурного или территориального подразделения администрации города либо должностного лица, которому направляется обращение, - выбрать из списка;

4) Согласие с правилами на обработку персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

5) Отношение к публикации «обезличенного» обращения на официальном сайте в сети Интернет Мэрии муниципального образования «город Грозный»;

6) «Сообщение» - текст обращения размером до 2000 символов;

2. Интернет-обращение может содержать один вложенный файл размером не более 10 МБ.

3. Электронные сообщения, направляемые в Мэрию города Грозного и ее структурные подразделения иным образом, в том числе посредством электронной почты через сервер www.grozmer.ru, минуя Интернет-приемную, к рассмотрению в качестве обращений в электронной форме не принимаются.

III. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ИНТЕРНЕТ-ОБРАЩЕНИЙ

1. Оператор получает обращения, поступившие через Интернет-приемную, один раз в течение рабочего дня. При условии соответствия требованиям раздела II настоящего порядка распечатывает их на бумажном носителе. Не позднее, чем в трехдневный срок регистрирует Интернет-обращения в системе электронного документооборота «Практика» и направляет на рассмотрение должностному лицу в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Мэрии города Грозного, утвержденную распоряжением Мэрии г. Грозного от 31 декабря 2010 года № 1779.

2. Срок рассмотрения Интернет-обращения составляет 30 дней со дня регистрации.

3. В случае, когда для рассмотрения обращения необходимо истребование дополнительных материалов или принятие других мер, сроки рассмотрения обращений могут быть продлены, но не более чем на 30 дней. В этом случае в адрес

заявителя направляется уведомление о продлении срока рассмотрения его обращения с указанием причин.

4. Ответ на Интернет-обращение направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, или в форме сканированной копии документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

5. Размещение обезличенного ответа на Интернет-обращение в системе Интернет-приемная официального сайта в сети Интернет Мэрии города Грозного осуществляется администратором сайта.

VI. Отказ в приеме интернет-обращений

3.1. Интернет-обращения, содержащие нецензурные выражения, а также дубликатные обращения (второй и последующие экземпляры одного обращения, на которое дан ответ) Мэрией г. Грозного, как правило, не рассматриваются и ответ по существу вопроса заявителю не направляется.

3.2. Основанием для отказа в рассмотрении интернет-обращения является:

- указание автором недействительных сведений о себе и/или адреса для ответа;
- отсутствие обязательных реквизитов, установленных статьей 7 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- поступление дубликата уже принятого электронного сообщения;
- некорректность содержания электронного сообщения;
- невозможность дать ответ без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.3. В случае направления дубликатных обращений могут направляться уведомления о ранее данных ответах или копии этих ответов.