



БОЕРЫК РАСПОРЯЖЕНИЕ

от «11» февраля 2008 года

№ 19

г.Буинск

«О порядке рассмотрения обращений граждан, направленных через Интернет-приемную сайта Буинского муниципального района Портала муниципальных образований Республики Татарстан»

В рамках реализации комплексного проекта «Электронное Правительство Республики Татарстан», в целях обеспечения информационной открытости деятельности Буинского муниципального района.

1. Утвердить Регламент функционирования системы «Интернет-приемная» сайта Буинского муниципального района Портала муниципальных образований Республики Татарстан (Приложение №1).

2. Предложить:

2.1. Отделу по работе со средствами массовой информации, общественностью, письмами и контролю за исполнением Буинского районного Совета организовать работу с обращениями, поступающими в электронном виде, в соответствии с действующим законодательством и должностными регламентами.

2.2. Назначить ответственным по работе с обращениями граждан, поступающими в электронном виде через Интернет-приемную сайта Буинского муниципального района Республики Татарстан, начальника отдела по работе со средствами массовой информации, общественностью, письмами и контролю за исполнением Буинского районного Совета Мифтахову Гузель Рафаэлевну.

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на управляющего делами Буинского районного исполнительного комитета Белова П.Н.

Руководитель
Буинского районного
исполнительного комитета

С.Ф.ДАУТОВ

Приложение №1
к распоряжению
Буинского районного
исполнительного комитета
№ 19
от « 1 » февраля 2008г.

РЕГЛАМЕНТ
функционирования системы
«Интернет-приемная» сайта Буинского муниципального района
Портала муниципальных образований Республики Татарстан

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент определяет порядок приема, регистрации и рассмотрения обращений граждан, направленных через Интернет-приемную сайта Буинского муниципального района Республики Татарстан.

1.2. Для целей настоящего Регламента вводятся следующие понятия и определения:

Интернет-приемная – инструмент передачи обращений граждан в адрес Главы Буинского муниципального района, Руководителя Буинского районного исполнительного комитета и их заместителей через информационную систему «Интернет-приемная».

Пользователь – гражданин, посетитель сети Интернет, осуществляющий подготовку и отправку электронного обращения.

Электронное обращение – обращение, жалоба, заявление или предложение, поступившее через Интернет-приемную от пользователя в адрес органов исполнительной власти.

Автор обращения – Пользователь, направивший Электронное обращение в соответствии с установленными требованиями.

ОИВ – Буинский районный Совет и Буинский районный исполнительный комитет и другие органы исполнительной власти Буинского муниципального района Республики Татарстан.

Операторы – лица, назначенные ответственные в ОИВ за прием и обработку электронных обращений.

Исполнители – сотрудники ОИВ, которым дано поручение подготовить ответ автору обращения.

Технический оператор – предприятие или организация, привлекаемая на конкурсной основе, с целью обслуживания и обеспечения технического функционирования Портала Правительства.

Участники – ОИВ, Технический оператор, Операторы.

Координатор – сектор по вопросам организации и функционирования системы «Электронное Правительство» информационно-аналитического отдела Аппарата Кабинета Министров Республики Татарстан, который координирует взаимодействие Участников.

2. Требования для электронных обращений, направляемых через Интернет-приемную

2.1. С целью подготовки и отправки электронного обращения через Интернет-приемную Пользователь должен соблюдать установленные действующим законодательством Российской Федерации и настоящим Регламентом требования.

2.2. Требования к электронному обращению по составу подразделяются на:
требования технического характера;
требования к содержанию обращения.

2.3. Технические требования:

обязательное заполнение полей, отмеченных звездочкой;
кодировка текста;

2.4. Требования к содержанию электронного обращения:

отсутствие ненормативной лексики;
отсутствие коммерческой рекламы;

2.5. Электронное обращение содержит следующие сведения, обязательные для заполнения (отмечены звездочкой):

фамилия, имя, отчество Пользователя;

почтовый адрес Пользователя с указанием индекса, на который может быть направлен ответ;

текст обращения.

2.6. Электронное обращение может содержать дополнительные сведения о Пользователе, необязательные для заполнения (не отмечены звездочкой):

год рождения;

социальный статус;

пол;

адрес электронной почты;

и другие.

3. Порядок рассмотрения электронных обращений

3.1. Руководителями ОИВ должен быть назначены Операторы в ОИВ.

3.2. Схема работы Интернет-приемной и порядок рассмотрения электронных обращений представлены в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

3.3. В случае соблюдения технических требований, установленных п.2.3 настоящего регламента, Пользователю присваивается статус «Автор обращения» и выдается персональный пароль для унифицированного входа в «Систему

контроля за подготовкой ответа». В противном случае Пользователю будет предложено повторно заполнить некорректно заполненные поля.

3.4. Электронные обращения, соответствующие техническим требованиям, подлежат обработке и предварительному рассмотрению операторами на предмет соответствия требованиям к содержанию электронного обращения.

3.5. В случае несоответствия электронного обращения установленным требованиям к содержанию электронного обращения Оператор выбирает один из стандартных вариантов ответа о том, что оно составлено некорректно. В этом случае автор обращения сможет ознакомиться с ответом на свое электронное обращение, войдя в «Систему контроля за подготовкой ответа» под своим персональным паролем.

3.6. Оператор осуществляет регистрацию поступившего электронного обращения только в случае его соответствия установленным требованиям к содержанию электронного обращения. Оператор распечатывает электронное обращение на специальном бланке (бланк генерируется системой автоматически по принципу «одно письмо – один бланк») и производит действия по его регистрации по аналогии с обращениями граждан, поступившими по почте в бумажном виде.

3.7. Зарегистрированное электронное обращение направляется Оператором по системе электронного документооборота руководителю ОИВ. Одновременно оператор ставит отметку в «Системе контроля за подготовкой ответа» о том, что данное электронное обращение зарегистрировано и будет рассмотрено в 30-дневный срок с момента его регистрации.

3.8. Согласно резолюции руководителя ОИВ электронное обращение направляется по системе электронного документооборота Исполнителю для подготовки ответа автору обращения. Зарегистрированное электронное обращение подлежит рассмотрению в 30-дневный срок с момента его регистрации.

3.9. Исполнитель осуществляет подготовку проекта ответа автору обращения, подписывает у руководителя ОИВ и направляет Оператору.

3.10. Оператор направляет ответ автору обращения по адресу, указанному им в своем электронном обращении. Одновременно оператор ставит отметку в «Системе контроля за подготовкой ответа» о том, что данное электронное обращение рассмотрено и отправлено по указанному адресу.

4. Центры ответственности

Настоящим Регламентом закрепляются основные центры ответственности:

ОИВ:

- обеспечивают прием, регистрацию, рассмотрение электронных обращений, а также подготовку ответов на них.
- разрабатывают предложения по совершенствованию функционирования Интернет-приемной.

Технический оператор:

- обеспечивает бесперебойное функционирование Интернет-приемной;
- устраняет неполадки и сбои программного комплекса Интернет-приемной;
- осуществляет мероприятия по развитию и модернизации Интернет-приемной.

Координатор:

- координирует деятельность участников по вопросам функционирования Интернет-приемной;
- контролирует своевременность обработки электронных обращений операторами;
- осуществляет регистрацию операторов;
- ведет реестр операторов.

СХЕМА РАБОТЫ ИНТЕРНЕТ-ПРИЕМНОЙ И ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

