



АДМИНИСТРАЦИЯ МЕЛЕНКОВСКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

ГЛАВЫ МЕЛЕНКОВСКОГО РАЙОНА

От 27.10.2010

№ 1766

г. Меленки

О внедрении информационной системы "Интернет-приемная"

В соответствии с Федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления», Постановления Губернатора Владимирской области от 01.06.2010 № 643 «О внедрении информационной системы "Интернет-приемная"» и в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан на основе использования информационных и коммуникационных технологий, формирования устойчивых каналов обратной связи, мониторинга общественного мнения п о с т а н о в л я ю:

1. Установить, что информационная система «Интернет-приёмная», размещённая на официальном Интернет-сервере администрации Меленковского района по адресу priemnaya.melenku.ru (далее — «Интернет-приёмная»), является официальной системой приёма обращений граждан в форме электронных сообщений (далее — Интернет-обращения) в Сети Интернет.

2. Утвердить прилагаемое Положение о работе с информационной системой «Интернет-приёмная», размещенной на официальном Интернет-сервере администрации Меленковского района.

3. Отделу автоматизации систем управления и программного обеспечения (А.А.Гурьев) обеспечить бесперебойное функционирование технических средств для работы Интернет-приёмной и надлежащий уровень защиты информации как при отправке обращений гражданами, так и при хранении полученных данных. Управлению финансов (Н.П.Кострюкова) обеспечить финансирование мероприятий по защите информации Интернет-приёмной.

4 . Опубликовать данное постановление в районной газете «Коммунар» и на официальном Интернет-сайте администрации Меленковского района.

5 . Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Меленковского района, управляющего делами администрации (Н.Ф.Сесина).

6 . Настоящее постановление вступает в силу с 08.11.2010 г..

Глава Меленковского района

В.И. Гаврилов

ПОЛОЖЕНИЕ
О РАБОТЕ С ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМОЙ «ИНТЕРНЕТ-ПРИЁМНАЯ»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок приёма, регистрации и рассмотрения обращений граждан, направленных через Интернет-приёмную официального Интернет-сайта администрации Меленковского района Владимирской области (далее — Интернет-приёмная).

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

Интернет-приёмная — информационная система (ИС) общего пользования, размещённая в Сети Интернет на официальном Интернет-сервере администрации Меленковского района, в которой граждане реализуют своё право на обращение в органы местного самоуправления. Технически информационная система состоит из трёх взаимосвязанных блоков: 1) Интернет-страницы на официальном Интернет-сервере администрации района, 2) системы электронного документооборота администрации Меленковского района на базе IBM Lotus Notes/Domino (раздел «Обращения граждан»), 3) реляционной базы данных для хранения сведений, проходящих через информационную систему «Интернет-приёмная»;

Электронное обращение — обращение, жалоба, заявление или предложение, поступившие через Интернет-приёмную в адрес администрации района. Электронное обращение должно иметь необходимые реквизиты: почтовый и электронный адреса, фамилию, имя отправителя;

Автор обращения — пользователь Сети Интернет, осуществляющий подготовку и отправку электронного обращения;

Администратор информационной системы — заведующий общим отделом, ответственный за приём и обработку электронных обращений и осуществляющий информационное обновление системы;

Технический Администратор информационной системы — сотрудник отдела автоматизации систем управления и программного обеспечения администрации района, обеспечивающий функционирование и техническое сопровождение системы.

1.3. ИС «Интернет-приёмная» создана в целях:

1) обеспечения реализации прав граждан на обращения к Главе Меленковского района, первому заместителю Главы Меленковского района, заместителям Главы района, руководителям структурных подразделений администрации Меленковского района, а также

главам муниципальных образований - поселений Меленковского района;

2) совершенствования системы информирования населения о деятельности органов муниципальной власти Меленковского района.

1.4. Работа ИС «Интернет-приёмная» определяется законодательством Российской Федерации и нормативно-правовыми актами Владимирской области и Меленковского района, а также настоящим Положением.

1.5. Методическое и организационное обеспечение деятельности Интернет-приёмной осуществляет заместитель Главы Меленковского района, управляющий делами администрации района.

2. Формирование, обработка и прохождение электронных обращений

2.1. Посредством ИС «Интернет-приёмная» осуществляется приём, регистрация и учёт электронных обращений.

2.2. На основе электронного запроса, который создаётся Автором обращения, формируется электронная карточка, которая содержит обязательные для заполнения поля:

- персональные данные (фамилия, имя, отчество (если имеется), почтовый адрес, адрес электронной почты);

- текст обращения.

2.3. Автору обращения по указанному адресу электронной почты автоматически направляется уведомление о доставке его обращения в адрес администрации района.

2.4. Специалисты, работающие с информационной системой «Интернет-приёмная», распечатывают электронное сообщение на бланке установленного образца, проводят проверку обращения на повторность, регистрируют обращение в электронной базе данных, после чего оно подлежит рассмотрению как письменное обращение граждан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

- в обращении не указаны фамилия, имя, отчество гражданина, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, и адрес электронной почты;

- электронное обращение некорректно по манере изложения или содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также 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 их обращений в порядке, установленном действующим законодательством.

2.6. Ответ на обращение, поступившее через Интернет-приёмную, направляется Автору обращения в письменном виде на почтовый адрес, указанный в обращении.

2.7. Функционирование Интернет-приёмной не предусматривает диалога Автора обращения и Администратора информационной системы, конкретное обращение может быть рассмотрено только один раз.

3. Графики приёма граждан

3.1. Администратор информационной системы ежемесячно размещает графики приёма граждан руководителями администрации района в Интернет-приёмной.

3.2. При внесении изменений в графики приёма граждан руководителями администрации района Администратор информационной системы корректирует их.

3.3. График и часы работы ИС «Интернет-приёмная» по вопросу рассмотрения поступивших обращений соответствуют рабочему графику и часам работы администрации Меленковского района.

4. Обязанности, права и ответственность специалистов, работающих с ИС «Интернет-приёмная»

4.1. В обязанности специалистов, работающих с информационной системой, входит:

а) для Технического Администратора ИС: установка программного обеспечение Интернет-приёмной на серверах администрации Меленковского района; предоставление прав доступа Администратору информационной системы, необходимых для выполнения его обязанностей в полном объёме; осуществление резервного копирования программного обеспечения и баз данных информационной системы «Интернет-приёмная».

б) для Администратора ИС: обеспечение использования Интернет-приёмной и поддержание её в актуальном состоянии.

4.2. Специалисты, работающие с ИС «Интернет-приёмная» имеют право:

1) направлять запросы в соответствующие структурные подразделения аппарата и органы как администрации района, так и администраций муниципальных образований - поселений;

2) принимать участие в работе совещаний и семинаров по вопросам работы с обращениями граждан, организуемых и/или проводимых администрацией Меленковского района;

3) пользоваться в установленном порядке банком данных органов местного самоуправления Меленковского района.

4.3 . Специалисты, работающие с ИС «Интернет-приёмная» несут ответственность за:

1) за неразглашение служебной, конфиденциальной информации, персональных данных;

2) достоверность и объективность информации о деятельности рубрики «Интернет-приёмная», предоставляемой должностным лицам.