



УТВЕРЖДАЮ

Директор

МКУ «Социальный дом ветеранов»

И.В. Мананова

« 29 » июля 2015

Приказ № 106 от 29.06.2015

## Положение

о рубрике «Интернет-приемная», размещенной на официальном сайте МКУ «Социальный дом ветеранов» в сети Интернет [mku2.eps74.ru](http://mku2.eps74.ru)

### I. Общие положения

1. Настоящее Положение определяет порядок работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в форме электронных сообщений (далее - обращение), поступившими на официальный сайт МКУ «Социальный дом ветеранов» в сети Интернет [mku2.eps74.ru](http://mku2.eps74.ru) (далее - официальный сайт) в рубрику «Интернет-приемная».

2. Рубрика «Интернет-приемная» - размещенная в сети Интернет информационная система общего пользования, являющаяся рубрикой официального сайта, в которой граждане, объединения граждан, в том числе юридические лица (далее - граждане) реализуют свое право на обращение в МКУ «Социальный дом ветеранов».

3. Рубрика «Интернет-приемная» создана в целях:

1) обеспечения реализации прав граждан и организаций на обращения к директору МКУ «Социальный дом ветеранов», заместителям директора;

2) совершенствования системы информирования населения о деятельности МКУ «Социальный дом ветеранов»;

3) мониторинга общественного мнения населения по вопросам деятельности МКУ «Социальный дом ветеранов».

4. Деятельность рубрики «Интернет-приемная» осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 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 и организацией в МКУ «Социальный дом ветеранов», настоящим Положением.

5. Методическое и организационное обеспечение деятельности рубрики «Интернет-приемная» осуществляет ответственный по работе с письменными и устными обращениями граждан, согласно приказа директора учреждения.

6. Оперативное руководство деятельностью рубрики «Интернет-приемная» по вопросам приема электронных обращений и публикаций ответов на них в электронном виде осуществляет ответственный по работе с письменными и устными обращениями граждан, согласно приказа директора учреждения.

7. Деятельность рубрики «Интернет-приемная» осуществляется во взаимодействии со всеми структурными подразделениями МКУ «Социальный дом ветеранов».

## II. Прием, обработка и прохождение электронных обращений

8. В рубрике "Интернет-приемная" осуществляется прием, учет электронных обращений на электронный адрес [dveteranov@mail.ru](mailto:dveteranov@mail.ru). размещение ответов, данных соответствующим должностным лицом по существу поставленных в электронном обращении вопросов. Ответы на электронные обращения направляются на электронный и (или) почтовый адрес заявителя.

9. **Электронное обращение** - обращение гражданина (граждан), поступившее на официальный сайт в рубрику «Интернет-приемная». Электронное обращение должно иметь необходимые реквизиты: фамилию, имя, отчество (последнее - при его наличии) отправителя, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и (или) почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

10. Ответственный по работе с письменными и устными обращениями граждан распечатывает электронное обращение, проводит проверку обращения на повторность, регистрирует обращение в журнале регистрации письменных обращений.

11. Ответы на электронные обращения по существу поставленных в них вопросов не даются в случаях:

- 1) если в обращении не указаны фамилия, имя, отчество (последнее - при его наличии) гражданина или почтовый (электронный) адрес;
- 2) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- 3) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- 4) текст обращения не поддается прочтению.

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

12. Поступившие электронные обращения направляются для рассмотрения заместителям директора МКУ «Социальный дом ветеранов».

13. График и часы работы рубрики «Интернет-приемная» соответствуют рабочему графику и часам работы МКУ «Социальный дом ветеранов».

## III. Права и ответственность специалистов, работающих с рубрикой «Интернет-приемная»

14. Ответственный по работе с письменными и устными обращениями граждан, работающий с электронными обращениями, поступившими через «Интернет-приемную», имеет право:

- 1) направлять запросы в соответствующие структурные подразделения МКУ «Социальный дом ветеранов», отраслевые (функциональные) и территориальные (районные) органы Администрации города Челябинска.
- 2) осуществлять планомерный упреждающий контроль за своевременностью подготовки ответов на электронные обращения (сроки и форма упреждающего контроля устанавливаются в соответствии с Инструкцией по работе с обращениями граждан и

организаций в МКУ «Социальный дом ветеранов», Инструкцией по делопроизводству в МКУ «Социальный дом ветеранов»);

3) принимать участие в работе совещаний и семинаров по вопросам работы с обращениями граждан, организуемых Комитетом социальной политики города Челябинска;


4) пользоваться в установленном порядке банком данных органов местного самоуправления города Челябинска.

15. Ответственный по работе с письменными и устными обращениями граждан, работающий с рубрикой «Интернет-приемная», несет ответственность:

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

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

Заместитель директора

 С.А. Жабарова