



МЭРИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ТОЛЬЯТТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

14.01.2014 № *103-П/1*

г. Тольятти, Самарской области

Об утверждении

Положения об электронных
сервисах на Официальном портале
мэрии городского округа Тольятти
«Виртуальная приемная» и «Открытый город»

В целях своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, поступивших в мэрию городского округа Тольятти, в соответствии со ст. 32 Федерального закона от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь Уставом городского округа Тольятти, мэрия городского округа Тольятти ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Ввести в эксплуатацию электронные сервисы на официальном портале мэрии городского округа Тольятти «Виртуальная приемная» и «Открытый город».
2. Утвердить прилагаемое Положение об электронных сервисах на официальном портале мэрии городского округа Тольятти «Виртуальная приемная» и «Открытый город» (далее - Положение).
3. Определить департамент информационных технологий и связи мэрии городского округа Тольятти ответственным органом за организацию работы электронных сервисов на официальном портале мэрии городского округа Тольятти «Виртуальная приемная» и «Открытый город».

4. Определить муниципальное автономное учреждение городского округа Тольятти «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МАУ «МФЦ») ответственным за обеспечение бесперебойной работы электронных сервисов на Официальном портале мэрии городского округа Тольятти «Виртуальная приемная» и «Открытый город» и за хранение информации, обработанной электронными сервисами.

5. Определить управление по оргработе и связям с общественностью мэрии ответственным органом за обработку обращений, поступающих посредством электронного сервиса «Виртуальная приемная».

6. Определить руководителей органов мэрии, ведущих электронный сервис «Открытый город» на официальном портале городского округа Тольятти, ответственными за обработку обращений, поступающих посредством электронного сервиса «Открытый город».

7. Руководителям органов мэрии городского округа Тольятти организовать работу с обращениями граждан в соответствии с настоящим постановлением.



С.И.Андреев

УТВЕРЖДЕНО
постановлением мэрии
городского округа Тольятти
от 14.01.14 г. № 103-п/1

ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ЭЛЕКТРОННЫХ СЕРВИСАХ НА ОФИЦИАЛЬНОМ ПОРТАЛЕ МЭРИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ТОЛЬЯТТИ «ВИРТУАЛЬНАЯ ПРИЕМНАЯ» И «ОТКРЫТЫЙ ГОРОД»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение об электронных сервисах на официальном портале мэрии городского округа Тольятти (далее – портал мэрии) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» «Виртуальная приемная» и «Открытый город» (далее - Положение) разработано в целях организации деятельности сотрудников мэрии по работе с электронными обращениями граждан, поступающими в рамках электронных сервисов обратной связи с населением: «Виртуальная приемная», «Открытый город».

1.2. В рамках обратной связи с гражданами на портале мэрии функционируют электронные сервисы «Виртуальная приемная» и «Открытый город», которые являются дополнительными средствами для обеспечения возможности обращения граждан в мэрию городского округа Тольятти.

Работа с обращениями граждан, поступившими посредством электронных сервисов «Виртуальная приемная» и «Открытый город», ведется в соответствии с утвержденным распоряжением мэрии городского округа Тольятти № 8491-р/1 от 12.12.2013 г. «Порядком работы с обращениями граждан, поступившими в мэрию городского округа Тольятти» (Далее – ПОРЯДОК).

1.3. «Виртуальная приемная» – электронный сервис портала мэрии, предназначенный для приема обращений граждан в электронной форме, с указанием персональных данных гражданина.

1.4. «Открытый город» – электронный сервис портала мэрии, предназначенный для интерактивного взаимодействия мэрии городского округа Тольятти и граждан, по принципу «вопрос-ответ».

Отраслевые и территориальные органы мэрии городского округа Тольятти, в целях организации интерактивного взаимодействия с гражданами, обязаны вести электронный сервис «Открытый город» на портале мэрии.

Функциональные органы мэрии городского округа Тольятти осуществляют ведение электронного сервиса «Открытый город» на портале мэрии в инициативном порядке, в соответствии с п. 1.6.2 настоящего Положения.

1.5. Форма ответов на обращения, поступившие в электронные сервисы «Виртуальная приемная» и «Открытый город»:

1.5.1. при ответе на обращения граждан необходимо соблюдать официальную форму общения;

1.5.2. в тексте ответа необходимо излагать порядок действий гражданина в той или иной ситуации;

1.5.3. необходимо указывать ссылки на источники, в которых гражданин может получить дополнительную информацию;



1.5.4. ответ на обращение, поступившее в электронный сервис «Открытый город», подлежит размещению на портале мэрии в электронном сервисе «Открытый город» в общем доступе. Дополнительный ответ гражданину на обращение (в письменной или электронной форме, либо на комментарии пользователей) не дается;

1.6. Права доступа для ведения электронных сервисов и информационная безопасность:

1.6.1. сотрудники органов мэрии, ответственные за ведение электронных сервисов «Виртуальная приемная» и «Открытый город», назначаются приказом руководителя органа мэрии;

1.6.2. для открытия доступа на электронные сервисы руководителю органа мэрии необходимо направить заявку в департамент информационных технологий и связи мэрии городского округа Тольятти (далее - ДИТиС). Орган мэрии дополнительно прилагает к заявке копию приказа о назначении сотрудников органа мэрии, ответственных за ведение электронных сервисов;

1.6.3. сведения о назначенных сотрудниках органов мэрии, ответственных за ведение электронных сервисов, в срок не более трех рабочих дней с момента получения заявки с приказами о назначении, передаются ДИТиС оператору электронных сервисов для создания им персонального права доступа (учетной записи) сотрудников органов мэрии, ответственных за ведение электронных сервисов;

1.6.4. предоставление доступа и обучение пользователей в электронных сервисах осуществляется оператором электронных сервисов в срок не более трех рабочих дней с момента получения заявки;

1.6.5. в случае передачи функций по ведению электронных сервисов другому сотруднику органа мэрии, руководитель органа мэрии должен своевременно направить руководителю ДИТиС приказ о назначении нового сотрудника, ответственного за работу в электронном сервисе, с пояснением об аннулировании существующей учетной записи.

II. УЧАСТНИКИ РАБОЧЕГО ПРОЦЕССА И ИХ ФУНКЦИИ

2.1. Оператор электронных сервисов «Виртуальная приемная» и «Открытый город» – муниципальное автономное учреждение городского округа Тольятти «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Оператор), осуществляет функции взаимодействия с гражданами при их обращении в мэрию с использованием электронных сервисов «Виртуальная приемная», «Открытый город» и обеспечивает работоспособность электронных сервисов.

2.2. Основные функции оператора электронного сервиса:

- ведет администрирование электронных сервисов «Виртуальная приемная» и «Открытый город»;

- предоставляет персонализированный доступ руководителям и сотрудникам органов мэрии для ведения электронных сервисов «Открытый город» и «Виртуальная приемная» на официальном портале мэрии городского округа Тольятти;

- обеспечивает контроль функционирования электронных сервисов «Виртуальная приемная» и «Открытый город»;

- ведет реестр сотрудников органов мэрии, ответственных за ведение электронных сервисов, организует своевременное получение ими учетных записей, проведение инструктажей и обучение работе в электронных сервисах;

- предоставляет ДИТиС следующую информацию:

- по запросу «Реестр сотрудников, ответственных за ведение электронного сервиса»;

- ежемесячно, не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным месяцем, «Отчет по исполнению органами мэрии поступивших обращений».



2.3. Участниками рабочего процесса по ведению электронного сервиса «Открытый город» являются:

2.3.1. модератор электронного сервиса «Открытый город» - сотрудник Оператора, ответственный за обработку обращений, поступающих на электронный сервис «Открытый город»;

2.3.2. руководители органов мэрии, имеющие доступ к электронному сервису «Открытый город»;

2.3.3. сотрудники органов мэрии, ответственные за ведение электронных сервисов, сотрудники органов мэрии, ответственные за делопроизводство, а также сотрудники органов мэрии, осуществляющие подготовку ответов на поступившие обращения.

2.4. Ведение электронного сервиса «Открытый город» участниками рабочего процесса ведется посредством функционала «Рабочего кабинета» сервиса, доступного после авторизации в системе.

2.5. Основные функции участников рабочего процесса по ведению электронного сервиса «Открытый город»:

2.5.1. модератор электронного сервиса «Открытый город»:

- ежедневно просматривает поступившие обращения граждан и не позднее следующего рабочего дня направляет их в органы мэрии на рассмотрение;

- направляет (распределяет) в органы мэрии, по направлениям их деятельности, поступившие обращения граждан, не распределенные автоматически электронным сервисом;

- переадресовывает возвратившиеся от органов мэрии обращения граждан, содержащие вопросы, решение которых не входит в их компетенцию, в указанный при переадресации орган мэрии, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, для организации рассмотрения обращения;

- ведет справочники электронного сервиса «Открытый город».

2.5.2. руководители органов мэрии:

- организуют рассмотрение обращений граждан;

- распределяют поступающие обращения в системе электронного документооборота «Дело» (далее - СЭД «ДЕЛО») по исполнителям органа мэрии;

- подготавливают ответ на обращение;

- подписывают подготовленный на обращение ответ;

2.5.3. сотрудник органа мэрии, ответственный за ведение электронного сервиса «Открытый город», и (или) сотрудники органов мэрии, ответственные за делопроизводство:

- ежедневно просматривают поступившие обращения;

- возвращают обращения модератору не позднее следующего рабочего дня с момента поступления обращения (в случае поступления в орган мэрии обращения, содержащего вопросы, решение которых не входит в его компетенцию) с указанием соответствующего органа мэрии, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- принимают обращения в работу, куда входит:

- регистрация обращения в СЭД «ДЕЛО» не позднее следующего рабочего дня с момента поступления обращения;

- ввод регистрационного номера обращения из СЭД «ДЕЛА» в сервис «Открытый город»;

- ведут контроль сроков рассмотрения;

- снимают обращение с контроля в СЭД «ДЕЛО»;

- после получения ответов на поступившие вопросы в СЭД «Дело» и согласования с руководителем органа мэрии в регламентированные Порядком сроки, размещают их на портале мэрии в электронном сервисе «Открытый город».

2.5.4. Сотрудники органа мэрии готовят ответы на поступившие обращения.

2.6. Участники рабочего процесса по ведению электронного сервиса «Виртуальная приемная» и их основные функции:

- сотрудник общественной приемной, ответственный за делопроизводство (регистрация обращений, снятие с контроля);
- заместители мэра (распределение поступающих обращений);
- руководители органов (распределение поступающих обращений, подготовка ответа);
- сотрудники, ответственные за делопроизводство в органе мэрии (распределение поступающих обращений согласно резолюции руководителя, регистрация ответов, снятие с контроля);
- сотрудники мэрии (подготовка ответа на поступившие обращения).
- сотрудник общественной приемной, ответственный за ведение электронного сервиса «Виртуальная приемная», в течение трех дней с момента поступления в мэрию обращения обязан зарегистрировать его в СЭД «ДЕЛО» и направить гражданину (автору обращения) посредством сервиса «Виртуальная приемная» присвоенный СЭД «ДЕЛО» номер его обращения.
- сотрудники общественной приемной ежедневно, с предварительным напоминанием исполнителю об истечении контрольных сроков, осуществляют контроль сроков рассмотрения обращений граждан, а также качества исполнения обращений, поступивших в электронный сервис «Виртуальная приемная».

III. ОСНОВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ ПРИ РАБОТЕ С ЭЛЕКТРОННЫМ СЕРВИСОМ «ВИРТУАЛЬНАЯ ПРИЕМНАЯ»

3.1. Обращения граждан поступившие в электронный сервис «Виртуальная приемная» мэрии поступают в папку «Интернет».

3.2. Сотрудник, ответственный за прием обращений, выполняет первоначальную сортировку поступивших обращений и принимает решение по выполнению дальнейших действий с обращением:

- зарегистрировать обращение в СЭД «ДЕЛО»;
- отклонить зарегистрированное обращение (с указанием причины отклонения в соответствии со ст. 11 Федерального закона от 02 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»);
- при поступлении в сервис от гражданина более одного обращения с идентичным текстом, зарегистрировать одно из них в СЭД «Дело», дубликаты отметить в системе как «спам» для удаления из списка обращений, подлежащих рассмотрению.

3.3. Регистрация обращений осуществляется сотрудником общественной приемной, ответственным за прием обращений в СЭД «ДЕЛО». В качестве входных данных для первичной регистрации используются реквизиты поступившего документа. В процессе регистрации заполняются поля регистрационной карточки, каждому обращению присваивается уникальный регистрационный номер.

3.4. Ответ на обращение гражданина, поступившее в электронный сервис «Виртуальная приемная» в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа, подписанного электронной подписью руководителя органа мэрии либо уполномоченного им лица, по адресу электронной почты, указанному в обращении, в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

IV. ОСНОВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ ПРИ РАБОТЕ С ЭЛЕКТРОННЫМ СЕРВИСОМ «ОТКРЫТЫЙ ГОРОД»

4.1 Модератор электронного сервиса «Открытый город» ежедневно просматривает поступившие в «рабочий кабинет» сервиса обращения граждан и принимает решение по выполнению дальнейших из предложенных сервисом действий:

- отказать в обращении (с указанием причины отклонения в соответствии со ст. 11 Федерального закона от 02 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также в случаях если обращение носит рекламный характер, написано на иностранном языке;

- направить (переадресовать) поступившее обращение в орган, выбранный из прикрепленного списка участников электронного сервиса .

4.2. Руководитель, сотрудник органа мэрии, ответственный за ведение электронного сервиса «Открытый город», и (или) сотрудники органов мэрии, ответственные за делопроизводство, принимает решение по выполнению дальнейших действий с обращением:

- отказать в обращении (с указанием причины отклонения в соответствии со ст. 11 Федерального закона от 02 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также в случаях если обращение носит рекламный характер, написано на иностранном языке);

- сохранить обращение без дальнейшего рассмотрения в СЭД «Дело» с предоставлением стандартного ответа (в случае благодарственного или иного содержания, не требующего ответа);

- вернуть обращение модератору;

- зарегистрировать обращение в СЭД «ДЕЛО»;

- ввести в карточку обращения в электронном сервисе «Открытый город» регистрационный номер и дату регистрации из СЭД «Дело»;

- перенаправить обращение другому сотруднику;

- разместить согласованный ответ в электронном сервисе «Открытый город»;

- поставить на контроль в электронном сервисе «Открытый город» (указанный срок исполнения в обращении).

V. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА РАЗМЕЩЕННЫЙ МАТЕРИАЛ

5.1. Ответственность за достоверность и полноту, своевременное размещение в открытом доступе подготовленных ответов на обращения граждан, поступивших через сервис «Открытый город», несут руководители органов мэрии, сотрудники органов мэрии, непосредственно осуществляющие подготовку ответов на обращения, сотрудники мэрии, ответственные за ведение электронного сервиса «Открытый город».

