УТВЕРЖДЕНО

 приказом директора

 МКУ «Социальная гарантия»

 от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Положениео рубрике «Интернет-приемная», размещенной на официальном сайте

# МКУ «Социальная гарантия» в сети Интернет mku1.eps74.гu

# 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 в МКУ «Социальная гарантия» в сети Интернет **mku1.eps74.гu** (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 «Социальная гарантия».

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

1) обеспечения реализации прав граждан и организаций на обращения к директору МКУ «Социальная гарантия», заместителям директора;

2) совершенствования системы информирования населения о деятельности

МКУ «Социальная гарантия»;

 3) мониторинга общественного мнения населения по вопросам деятельности МКУ «Социальная гарантия»;

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 организаций в МКУ «Социальная гарантия», настоящим Положением.

5. Методическое и организационное обеспечение деятельности рубрики «Интернет-приемная» осуществляет заместитель директора по социальной работе.

6. Оперативное руководство деятельностью рубрики «Интернет-приемная» по вопросам приема электронных обращений и публикаций ответов на них в электронном виде осуществляет заместитель директора по социальной работе.

7. Деятельность рубрики «Интернет-приемная» осуществляется во взаимодействии со всеми структурными подразделениями МКУ «Социальная гарантия».

# II. Прием, обработка и прохождение электронных обращений

8. В рубрике "Интернет-приемная" осуществляется прием, учет электронных обращений на электронный адрес soc\_gar74@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.Заместитель директора 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 «Социальная гарантия» в установленном порядке.

13. График и часы работы рубрики «Интернет-приемная» соответствуют рабочему графику и часам работы МКУ «Социальная гарантия».

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

14. Заместитель директора МКУ «Социальная гарантия», работающий с электронными обращениями, поступившими через «Интернет-приемную», имеет право:

1)  направлять запросы в соответствующие структурные подразделения МКУ «Социальная гарантия», 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 «Социальная гарантия», Инструкцией по делопроизводству в МКУ «Социальная гарантия»;

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

15. Специалисты, работающие с рубрикой «Интернет-приемная», несут 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 Е.А.Заремба