

**АДМИНИСТРАЦИЯ  
СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ СОЛНЕЧНЫЙ  
Сургутского района  
Ханты- Мансийского автономного округа–Югры**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 12 декабря 2012 г.  
пос. Солнечный

№243

Об утверждении Положения о порядке организации работы с обращениями граждан, поступающими в органы местного самоуправления в электронной форме

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Постановлением администрации сельского поселения Солнечный от 31.07.2012г. №172 «Об утверждении административного регламента рассмотрения обращений граждан в администрации сельского поселения Солнечный», Уставом сельского поселения Солнечный, в целях обеспечения реализации права граждан сельского поселения Солнечный на обращения и упорядочения работы с интернет - обращениями граждан:

1. Утвердить порядок организации работы с обращениями граждан, поступающими в органы местного самоуправления в электронной форме согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации и разместить на официальном сайте администрации сельского поселения Солнечный.
3. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования (обнародования).
4. Контроль за выполнением постановления оставляю за собой.

Глава сельского поселения Солнечный

А.В. Дворников

Положение о порядке организации работы с обращениями граждан, поступающими в органы местного самоуправления сельского поселения Солнечный в электронной форме

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регламентирует порядок работы с обращениями граждан, поступающими в органы местного самоуправления сельского поселения Солнечный в электронной форме (далее интернет - обращение) через интернет-приемную официального сайта сельского поселения Солнечный в сети интернет (далее интернет - приёмная).

1.2. Рассмотрение интернет - обращений граждан в администрации сельского поселения Солнечный (далее – администрация поселения) осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», Постановлением администрации сельского поселения Солнечный от 31.07.2012г. №172 «Об утверждении административного регламента рассмотрения обращений граждан в администрации сельского поселения Солнечный» (далее - административный регламент), Уставом сельского поселения Солнечный, Положением о порядке организации работы с обращениями граждан, поступающими в органы местного самоуправления сельского поселения Солнечный в электронной форме (далее - Положение).

1.3. Все обращения, поступившие через интернет-приёмную, адресуются главе сельского поселения Солнечный либо председателю Совета депутатов сельского поселения Солнечный.

1.4. Работа с обращениями, поступившими через интернет-приемную администрации сельского поселения Солнечный, возложена на специалиста, отвечающего за работу с обращениями граждан/ пресс-секретаря Совета депутатов сельского поселения Солнечный (далее пресс-секретарь Совета депутатов), действующих в соответствии с Положением.

1.5. Основные термины, используемые в Положении:

1) интернет-приемная – раздел официального сайта администрации сельского поселения Солнечный [www.sp-sun.ru](http://www.sp-sun.ru) в сети интернет, предназначенный для приема обращений граждан в электронной форме, вспомогательный способ подачи обращений граждан в адрес администрации сельского поселения/Совета депутатов сельского поселения Солнечный (далее Совет депутатов);

2) интернет-обращение – обращение, отправленное в электронной форме с использованием раздела сайта «Интернет-приёмная» гражданином Российской Федерации, иностранным гражданином, лицом без гражданства, должностным лицом, представителем общественной или иной организации;

3) заявитель – автор обращения, персональные данные которого указаны в интернет - обращении.

4) отправитель – пользователь персонального компьютера, подключенного к сети Интернет, направивший интернет-обращение.

## 2. Требования к оформлению интернет - обращения отправителем

2.1. При оформлении интернет - обращения необходимо заполнить соответствующие поля формы обратной связи раздела «Интернет-приёмная».

2.2. При заполнении полей формы обратной связи гражданин, в обязательном порядке указывает:

- 1) адресата (глава поселения, председатель Совета депутатов);
- 2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- 3) адрес электронной почты;
- 4) контактный телефон;
- 5) тему сообщения;
- 6) обращение (излагает суть обращения, заявления или жалобы).

2.3. Датой интернет - обращения является дата его поступления на электронную почту специалиста, отвечающего за работу с обращениями граждан, которая фиксируется автоматически в момент получения заполненной формы электронного сообщения.

2.4. Размер текста, размещаемого в поле «Обращение» ограничен 500 символами, что примерно соответствует объему печатного текста на одной странице формата А4.

2.5. Интернет-обращение не может содержать вложенных файлов.

2.6. Обращения, содержащие тексты большого объема, копии документов, фотографии и другие приложения, следует направлять почтой по адресу: инд.: 628452, ул. Сибирская, д. 5а, пос. Солнечный, Сургутский район, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра.

2.7. Переписка в электронном виде на форуме «Солнечная система», размещённом на официальном сайте администрации сельского поселения Солнечный [www.sp-sun.ru](http://www.sp-sun.ru), не является обращением и к рассмотрению в качестве интернет - обращения не принимается.

## 3. Регистрация и рассмотрение интернет – обращений

3.1. Обращения граждан, поступающие в раздел «Интернет-приёмная» сайта, направляются на электронный адрес специалиста, отвечающего за работу с обращениями граждан, и используются в дальнейшем для анализа поставленных проблем и изучения общественного мнения о деятельности администрации сельского поселения Солнечный/Совета депутатов.

3.2. Интернет - обращения проверяются на соответствие требованиям настоящего положения.

3.3. Не подлежат регистрации и рассмотрению интернет - обращения, в которых:

- 1) содержатся предложения рекламного характера;
- 2) текст не поддается прочтению либо содержит закодированный (зашифрованный) текст, записанный с помощью специального кода,

вследствие чего является нечитаемым. В этом случае на электронный адрес заявителя направляется уведомление о данной проблеме технического характера и предложение обратиться лично либо выслать документы почтой;

- 3) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- 4) содержится текст на иностранном языке.

3.4. Специалист, отвечающий за работу с обращениями граждан /пресс-секретарь Совета депутатов регистрирует в течение трех дней с момента поступления в интернет-приемную обращение, проверяет на повторность, в правом нижнем углу ставит штамп регистрации с указанием номера регистрации и даты поступления.

3.5. Специалист, отвечающий за работу с обращениями граждан/пресс-секретарь Совета депутатов зарегистрированное обращение в день регистрации, направляет главе поселения/председателю Совета депутатов на рассмотрение.

3.6. После рассмотрения главой поселения/председателем Совета депутатов обращение передаётся назначенному исполнителю администрации поселения /члену Совета депутатов (далее исполнитель) в соответствии с резолюцией главы поселения/председателя Совета депутатов, с указанием срока подготовки ответа.

3.7. Специалист, отвечающий за работу с обращениями граждан/пресс-секретарь Совета депутатов, осуществляет контроль за подготовкой ответа в установленные законом сроки.

#### 4. Рассмотрение интернет – обращения в отраслевых (функциональных) органах администрации сельского поселения

4.1. Исполнитель, назначенный в соответствии с резолюцией главы поселения/председателя Совета депутатов:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- 2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- 3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- 4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.2. Исполнитель при рассмотрении интернет - обращения, руководствуется статьей 8 Постановления администрации сельского поселения Солнечный от 31.07.2012г. №172 «Об утверждении административного регламента рассмотрения обращений граждан в администрации сельского поселения Солнечный».

4.3. Результатом выполнения административных действий (процедур) по рассмотрению интернет - обращения является подготовка аргументированного ответа гражданину.

## 5. Сроки рассмотрения обращений

5.1. В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» глава поселения, либо уполномоченное на то лицо, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

## 6. Оформление и направление ответа на интернет-обращение

6.1. Исполнитель при оформлении ответа на интернет - обращение, руководствуется статьей 10 Административного регламента от 31.07.2012г. №172.

6.2. Ответ на интернет-обращение, поступившее через интернет-приемную, подписывается главой поселения/председателем Совета депутатов, а в случае их отсутствия - уполномоченными лицами.

6.3. В случае поступления интернет-обращения в адрес главы поселения, ответ на интернет-обращение регистрируется в установленном порядке в исходящей документации администрации сельского поселения Солнечный.

6.4. В случае поступления интернет-обращения в адрес председателя Совета депутатов, ответ на интернет-обращение регистрируется в установленном порядке в исходящей документации Совета депутатов сельского поселения Солнечный.

6.5. После регистрации ответа на интернет-обращение, он направляется заявителю по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, если он указан в обращении.