

РЕГЛАМЕНТ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ПОСТУПАЮЩИХ В СИСТЕМЕ
«ИНТЕРАКТИВНАЯ КАРТА ГОРОДА КОГАЛЫМА» ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
ГОРОДА КОГАЛЫМА

1. Общие положения

1.1. Регламент о порядке рассмотрения ответственным лицом (далее – модератор) поступающих в системе «Интерактивная карта города Когалыма» электронных документов от граждан города Когалыма (далее - регламент), разработан в целях определения механизма приема, регистрации, обработки, направления на рассмотрения, поступающих через сайт «Карта городских проблем» (karta.admkogalym.ru).

1.2. Правовое регулирование отношений, связанных с рассмотрением электронных документов от граждан города Когалыма, поступающих через сайт «Карта городских проблем», осуществляется в соответствии со статьей 33 Конституции Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон №59-ФЗ), Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» (далее - Федеральный закон №152-ФЗ), Законом Российской Федерации от 27.12.1991 №2124-1 «О средствах массовой информации» (далее - Закон №2124-1) и другими нормативными правовыми документами, регулирующими данные правовые отношения.

1.3. Основные понятия, используемые в регламенте:

«Электронный документ» - обращение (запрос), представленное в форме набора состояний, элементов электронной вычислительной техники, иных электронных средств обработки, хранения и передачи информации, могущее быть преобразованным в форму, пригодную для однозначного восприятия человеком, имеющей атрибуты для идентификации документа (далее - обращение (запрос));

«Адресант» - гражданин (физическое лицо направивший обращение (запрос) в системе «Интерактивная карта города Когалыма»;

«Адресат» - Администрация города Когалыма в лице Муниципального казенного учреждения «Управление жилищно-коммунального хозяйства города Когалыма» (далее – МКУ «УЖКХ города Когалыма»);

«Модератор» – сотрудник, МКУ «УЖКХ города Когалыма», наделенный полномочиями по приему и обработке обращений (запросов) в системе «Интерактивная карта города Когалыма»;

«Исполнитель» - сотрудник МКУ «УЖКХ города Когалыма», ответственные за исполнение обращение (запрос), в зависимости от категории поступившего обращения (запроса).

1.4. Информация о персональных данных Адресанта обращения (запроса) хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства о персональных данных.

1.5. Обращения (запросы) подлежат обязательному рассмотрению.

1.6. Настоящий регламент подлежит опубликованию на официальном сайте Администрации города Когалыма (www.admkogalym.ru), в разделе «Информация для населения».

1.7. Техническая поддержка «Интерактивная карта города Когалыма» осуществляет информационно-технологический отдел Муниципального казенного учреждения «Управление обеспечения деятельности органов местного самоуправления» (далее – МКУ «УОДОМС»).

1.8. Контроль исполнения обращений (запросов), поступающих в системе «Интерактивная карта города Когалыма», осуществляет заместитель главы города Когалыма, курирующий вопросы жилищно-коммунального хозяйства.

2. Порядок оформления и направления обращений (запросов)

2.1. Для полноценного использования возможностей системы «Интерактивная карта города Когалыма» Адресант обращения (запроса) регистрируется (личный кабинет), указав реквизиты, необходимые для получения электронного ответа (имя и адрес электронной почты). Личный кабинет Адресанта позволяет отследить обращение (запрос), его статус, получить дополнительную информацию.

2.2. Обращение (запрос) Адресанта заполняется с учетом требований статей 7, 8 и 11 Федерального закона №59-ФЗ.

2.3. Обращение (запрос) должен содержать следующие реквизиты:

- фамилию, имя, отчество Адресанта *;
- адрес проживания Адресанта*;
- электронный адрес (e-mail) Адресанта*;
- контактный телефон*;
- текст обращения* (корректное изложение существа обращения (запроса));
- поле «с порядком приема и рассмотрения электронных обращений граждан (физических лиц), организаций ознакомлен»*;
- защитный код*.

2.4. Обязательные поля для заполнения Адресантом отмечаются звездочкой *.

2.5. В случае не заполнения обязательных реквизитов установленной формы обращения (запроса) Адресанту выдается сообщение о невозможности принять его обращение.

2.6. С учетом возможностей программно-технического обеспечения официального сайта управления размер размещаемого на сервере обращения (запроса) ограничен числом символов текста (до 4000) или объемом не более одной страницы печатного текста (формат А4).

2.7. Обращение не должно содержать вложенных файлов. Обращения, содержащие текст большей длины, копии документов, и другие недопустимые вложения, следует направлять почтовой связью или передавать непосредственно Адресату на e-mail: glonass1@yandex.ru.

2.8. Не принимаются к рассмотрению обращения (запросы), содержащие:

- призывы к свержению существующего строя и разжиганию межнациональной розни;
- ненормативную лексику и оскорбительные высказывания;
- вопросы, требующие в соответствии с установленным порядком наличия удостоверяющих реквизитов (подписи, печати и др.);
- поздравительные письма, телеграммы и открытки;
- любую рекламу.

3. Порядок обработки обращений (запросов), подготовки и отправки ответа

3.1. Мониторинг поступающих в системе «Интерактивная карта города Когалыма» обращений (запросов) осуществляется Модератором, указанным в пункте 1.3 настоящего регламента. Обращение (запрос) в течение – 1 рабочего дня, с даты поступления обращения в системе «Интерактивная карта города Когалыма», проверяет сведения об Адресанте и содержание обращения.

В случае поступления обращения (запроса) Адресанта в день, предшествующий праздничным или выходным дням, его регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

3.2. Модератор, принимающий обращение (запрос), обязан проверить его на соответствие пунктам 2.4., 2,9. настоящего регламента, перевести его в бумажную форму (распечатать) и передать в работу Исполнителю для подготовки компетентного ответа по сути обращения (запроса).

3.3. После передачи Исполнителю обращения (запроса), дальнейшая работа по нему ведется, как с письменным обращением, в порядке и сроки, установленные статьями 10, 11 Федерального закона №59-ФЗ, в зависимости от категории и сложности поступившего обращения (запроса).

3.4. Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения (запроса), в пределах своих полномочий и компетенции самостоятельно принимает меры по подготовке ответа.

В случае невозможности самостоятельного рассмотрения обращения (запроса) Исполнитель, имеет право привлечь к подготовке ответа специалистов предприятий и организаций жилищно-коммунального хозяйства города Когалыма.

Обращения (запросы), содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Адресата, направляются по правилам, предусмотренным пунктом 3 статьи 8 Федерального закона №59-ФЗ.

3.5. Общий срок рассмотрения обращения (запроса) Адресанта – 7 рабочих дней с момента его поступления в системе «Интерактивная карта города Когалыма». Если предоставление запрашиваемой информации в указанный срок невозможно, то в течение 3 рабочих дней со дня поступления обращения (запроса), Адресанту направляется уведомление об отсрочке ответа на запрос с указанием причин и срока предоставления соответствующей информации. Срок ответа не может превышать 10 рабочих дней сверх установленного семидневного срока.

3.6. Подготовленный ответ на обращение (запрос) передается Исполнителем Модератору, который в свою очередь направляет его Адресанту в системе «Интерактивная карта города Когалыма» или по указанному в обращении (запросе) электронному адресу (e-mail).

3.7. Ответ на обращение (запрос) должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении (запросе), в ответах следует указывать меры, принятые по обращению Адресанта.

3.8. Ответ на обращение (запрос) не предоставляется в случаях, предусмотренных статьей 11 Федерального закона №59-ФЗ, в том числе если:

- содержание обращения (запроса) не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности Адресанта;
- запрашиваемая информация не относится к деятельности Адресанта;
- запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, отнесенной в установленном Федеральным законом порядке к сведениям, составляющим государственную или иную охраняемую законом тайну;
- запрашиваемая информация ранее предоставлялась Адресанту;
- электронный документ содержит некорректные, оскорбительные выражения, в том числе в отношении Адресанта и других лиц;
- запрашиваемая информация подлежит предоставлению в ином порядке.

3.9. В случае если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на обращение (запрос) указывается наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен.

В случае если часть информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная является общедоступной, предоставляются общедоступные сведения, а в остальной части отказывается в предоставлении информации ограниченного доступа со ссылкой на нормативный правовой акт.