



**ДОНЕЦКАЯ НАРОДНАЯ РЕСПУБЛИКА
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЕНАКИЕВО
РАСПОРЯЖЕНИЕ**

ГЛАВЫ АДМИНИСТРАЦИИ

от 24.08.2015 № 363

г. Енакиево

Об утверждении Порядка
рассмотрения электронных
обращений граждан, поступивших
на электронную почту
администрации города Енакиево

Руководствуясь Конституцией Донецкой Народной Республики, п.1 ст.14 Закона Донецкой Народной Республики «Об обращениях граждан», п.п.3.8.5. п.3.8. Положения об администрации города Енакиево, утвержденного распоряжением главы администрации города Енакиево от 23.01.2015 № 10, с целью совершенствования работы с обращениями граждан, качественного решения вопросов и уменьшения поступления повторных и коллективных обращений граждан, повышения ответственности руководителей структурных подразделений администрации города Енакиево за решение проблем, которые вызывают обоснованные предложения, заявления и жалобы граждан

РАСПОРЯЖАЮСЬ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения электронных обращений граждан, поступивших на электронную почту администрации города Енакиево (прилагается).

2. Начальнику отдела по работе с обращениями граждан администрации города Енакиево обеспечить публикацию данного распоряжения в течение пяти рабочих дней на официальном веб-сайте администрации города Енакиево.

3. Настоящее распоряжение вступает в силу с момента его регистрации.

4. Контроль за выполнением данного распоряжения возложить на управляющего делами администрации города Енакиево

И.о. главы администрации
города Енакиево

УТВЕРЖДЕНО
Распоряжение главы
администрации
города Енакиево
24.08.2015 № 363

П О Р Я Д О К
рассмотрения электронных обращений граждан, поступивших на
электронную почту администрации города Енакиево

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Конституцией Донецкой Народной Республики, Законом Донецкой Народной Республики «Об обращениях граждан», Положением об администрации города Енакиево, утвержденным распоряжением главы администрации города Енакиево от 23.01.2015 № 10, с целью совершенствования работы с обращениями граждан, качественного разрешения вопросов и уменьшения поступления повторных и коллективных обращений граждан, повышения ответственности руководителей структурных подразделений администрации города Енакиево за решение проблем, которые вызывают обоснованные предложения, заявления и жалобы граждан.

1.2. Электронная почта администрации города Енакиево является дополнительным средством для обеспечения обратной связи с населением и возможностью граждан обращаться в администрацию города Енакиево по вопросам, входящим в ее компетенцию.

1.3. Электронная почта администрации города Енакиево находится по адресу: enakievogaloba@mail.ru.

1.4. Электронные обращения граждан и юридических лиц должны содержать:

1.4.1. Должность лица, которому адресуется обращение (глава администрации, первый заместитель администрации, заместитель главы администрации, управляющий делами администрации города Енакиево);

1.4.2. Фамилию, имя, отчество либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания) и социальный статус;

1.4.3. Изложение сути обращения;

1.4.4. Адрес электронной почты заявителя.

К обращениям, подаваемым представителями заявителей, должны быть приложены документы, подтверждающие их полномочия.

1.5. Текст электронного обращения должен быть сформулирован лаконично; вопросы, жалобы, предложения четко изложены. Запрещается использование ненормативной лексики, а также прямых или косвенных оскорблений в чей-либо адрес или вопросов, носящих провокационный характер.

1.6. В электронных обращениях должна содержаться информация о результатах их предыдущего рассмотрения с приложением (при наличии) документов, подтверждающих эту информацию.

1.7. Отдел по работе с обращениями граждан администрации города Енакиево может уточнить достоверность информации об отправителе заявления, предложения или жалобы, а также, в случае необходимости, содержание запроса.

2. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ НА ЭЛЕКТРОННУЮ ПОЧТУ АДМИНИСТРАЦИЮ ГОРОДА ЕНАКИЕВО

2.1. Электронные обращения, поступившие в адрес администрации города Енакиево на электронную почту, рассматриваются в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений.

2.2. Обращения граждан, поступившие в электронном виде, в соответствии с действующим законодательством, регистрируются, предварительно рассматриваются работниками отдела по работе с обращениями граждан администрации города Енакиево, передаются в соответствии с распределением обязанностей главе администрации, его заместителям, управляющему делами администрации и исполнителям в трехдневный срок.

2.3. Текст электронного обращения не должен превышать половины листа (формат А-5).

2.4. Рассматриваются электронные обращения в течение тридцати календарных дней со дня регистрации, а те обращения, которые не требуют дополнительного изучения, - безотлагательно, но не позднее пятнадцати календарных дней со дня их получения.

В случае если для решения изложенных в электронных обращениях вопросов необходимо совершение определенных действий, превышающих тридцатидневный срок, должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе продлить срок рассмотрения электронного обращения, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение. Заявителю также направляется сообщение о получении его электронного обращения и установленной даты ответа.

2.5. Ответы на электронные обращения должны соответствовать требованиям статьи 20 Закона Донецкой Народной Республики «Об обращениях граждан».

2.6. Ответы на электронные обращения, а также уведомления заявителей об оставлении их электронных обращений без рассмотрения по существу, о направлении электронных обращений для рассмотрения структурным и территориальным подразделениям администрации города Енакиево в соответствии с их компетенцией, прекращении переписки, продлении срока рассмотрения обращений регистрируются в соответствии с действующим в администрации города Енакиево порядком ведения делопроизводства по обращениям граждан и автоматически направляются на адрес электронной почты заявителя.

2.7. Письменные ответы на электронные обращения направляются только в случаях, если заявитель в своем обращении просит дать письменный ответ.

2.8. Ответы могут не направляться заявителям, если для решения изложенных в электронных обращениях вопросов совершены определенные действия в присутствии заявителя, а результаты рассмотрения указанных обращений по существу оформлены посредством составления заявителями отдельного документа, подтверждающего совершение этих действий.

2.9. Не подлежат рассмотрению следующие электронные обращения:

2.9.1. Изложенные не на русском или украинском языке;

2.9.2. Поданные с нарушением сроков, предусмотренных ст. 9 Закона Донецкой Народной Республики «Об обращениях граждан»;

2.9.3. Не соответствующие требованиям ст. 10 Закона Донецкой Народной Республики «Об обращениях граждан»;

2.9.4. Анонимные, если они не содержат сведения о готовящемся, совершаемом и совершенном преступлении;

2.9.5. Повторные обращения, поступившие в администрацию города Енакиево от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если первое решено по существу;

2.9.6. Обращения лиц, признанных судом недееспособными;

2.9.7. Подлежащие рассмотрению в соответствии с уголовно-процессуальным, гражданско-процессуальным и трудовым законодательством;

2.9.8. Обращения, решения которых не относятся к полномочиям администрации города Енакиево.

2.10. Электронные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу на основании статьи 18 Закона Донецкой Народной Республики «Об обращениях граждан», о чем заявители уведомляются путем направления информации на адрес их электронной почты.

2.11. Начальник отдела по работе с обращениями граждан администрации города Енакиево вправе предоставить ответ на электронное обращение только информационно-консультативного характера.

3. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТОЙ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ЕНАКИЕВО, КОНТРОЛЬ ПО СОБЛЮДЕНИЮ СРОКОВ РАССМОТРЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Отдел по работе с обращениями граждан администрации города Енакиево:

3.1.1. Принимает к рассмотрению электронные обращения, поступившие на электронную почту enakievogaloba@mail.ru в адрес администрации города Енакиево;

3.1.2. Осуществляет регистрацию электронных обращений в соответствии с действующим в администрации города Енакиево порядком ведения делопроизводства по обращениям граждан;

3.1.3. После регистрации передает обращения на рассмотрение главы администрации города Енакиево, первому заместителю главы администрации, заместителям главы администрации, управляющему делами администрации города Енакиево;

3.1.4. Согласно поручениям, данным руководством администрации города Енакиево, передает электронные обращения руководителям структурных подразделений и территориальных органов администрации города Енакиево, к непосредственному ведению которых относится разрешение поставленных в обращениях вопросов, для дальнейшего их рассмотрения;

3.1.5. Осуществляет контроль по рассмотрению электронных обращений;

3.1.6. Обеспечивает отправку ответов по электронной почте заявителям.

3.2. Электронные обращения должны своевременно и полно рассматриваться руководством администрации города Енакиево, его структурными подразделениями и территориальными органами.

3.3. Ответы на электронные обращения направляются в установленном порядке ответственными лицами отдела по работе с обращениями граждан администрации города Енакиево.

Управляющий делами
администрации города Енакиево

Порядок рассмотрения электронных обращений граждан, поступивших на электронную почту администрации города Енакиево подготовлен отделом по работе с обращениями граждан администрации города Енакиево

Начальник отдела