

УТВЕРЖДЕНО
приказом управления образования
от «16» сентября 2014 г. № 40

Положение
об организации работы Виртуальной приемной на официальном сайте
управления образования администрации города Белгорода

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок осуществления приема, регистрации и рассмотрения обращений граждан, направленных через Виртуальную приемную.

1.2. Основные термины, используемые в Положении:

- Виртуальная приемная – раздел официального сайта управления образования администрации г.Белгорода, предназначенный для приема обращений граждан в электронной форме, вспомогательный способ подачи обращений граждан в адрес управления образования;
- интернет-обращение – обращение, отправленное в электронной форме с использованием раздела официального сайта управления образования (Виртуальная приемная);
- заявитель – автор обращения, персональные данные которого указаны в интернет-обращении;
- 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 Виртуальная приемная.

2.2. При заполнении полей формы указываются персональные данные заявителя. Заполнение отмеченных звездочкой полей является обязательным.

2.3. Интернет-обращения граждан, поступившие в Виртуальную приемную, должны содержать следующие обязательные реквизиты:

- фамилия, имя, отчество заявителя,
- почтовый адрес заявителя,
- текст обращения,
- электронный адрес (e-mail) заявителя,
- контактный телефон (при наличии).

2.4. Датой интернет-обращения является дата его размещения на официальном сайте управления образования администрации г.Белгорода в сети Интернет, которая фиксируется автоматически в момент отправки заполненной формы электронного сообщения.

2.5. Размер текста, размещаемого в поле «Ваше сообщение», ограничен 1000 символами.

2.6. Интернет-обращение не должно содержать вложенных файлов.

2.7. Обращения, содержащие тексты большого объема, копии документов, фотографии и другие приложения, следует направлять в управление образования администрации г.Белгорода почтой по адресу: 308000 г.Белгород, ул. Попова, 25а.

3. Прием и рассмотрение Интернет-обращений

3.1. Через Виртуальную приемную поступают обращения граждан, которые обрабатываются и распечатываются специалистами службы информатизации МКУ «Научно-методический информационный центр» (далее - МКУ НМИЦ) и передаются в сектор организационно-контрольной работы и делопроизводства для дальнейшей работы в установленном законодательством порядке.

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

- указан неполный или недостоверный почтовый адрес, фамилия, имя заявителя;
- не содержится конкретных заявлений, жалоб, предложений;
- содержатся предложения рекламного характера;
- содержится нечитаемый текст, нерасшифрованные сокращения;
- текст написан по-русски с использованием латиницы, набран целиком заглавными буквами, не разбит на предложения;
- содержатся вопросы, рассмотрение которых невозможно без дополнительных документов.

3.3. Распечатанное интернет-обращение регистрируется в секторе организационно-контрольной работы и делопроизводства в журнале регистрации заявлений и обращений граждан и передается на рассмотрение заместителю начальника управления образования или заместителю начальника управления - начальнику отдела дошкольного образования (по тематике обращения).

3.4. В соответствии с резолюцией интернет-обращение сектором организационно-контрольной работы и делопроизводства передается исполнителю для подготовки ответа.

3.5. Ответ на обращение, поступившее через Виртуальную приемную, после согласования с заместителем начальника управления образования или заместителем начальника управления - начальником отдела дошкольного образования (по тематике обращения) регистрируется в секторе организационно-контрольной работы и делопроизводства и отправляется специалистами службы информатизации МКУ НМИЦ на электронный адрес обратившегося гражданина не позднее 30 дней со дня регистрации обращения в секторе организационно-контрольной работы и делопроизводства. При не указании в обращении электронного адреса ответ гражданину направляется

сектором организационно-контрольной работы и делопроизводства письмом по почте.

3.6. Ответственность за своевременное рассмотрение обращения возлагается на исполнителей, которым оно было передано.

3.7. Ответы на обращения граждан в Виртуальную приемную по согласованию с заместителем начальника управления образования выборочно могут быть опубликованы на сайте. Необходимость опубликования таких ответов определяется информативностью, новизной и значимостью содержащихся в них сведений с целью ознакомления с ними граждан города и уменьшения числа повторных обращений в Виртуальную приемную по тем же проблемам.

**Начальник сектора
организационно-контрольной
работы и делопроизводства**



И. Мощенко