УТВЕРЖДЕН

распоряжением администрации

городского округа Мытищи

 Московской области

от 15.06.2017 № 51-р

Регламент

приема и обработки сообщений,

поступивших через портал государственных и муниципальных услуг Московской области «Единая книга жалоб и предложений» в администрацию городского округа Мытищи

 1. Общие положения

* 1. Настоящий Регламент определяет порядок приема и обработки сообщений, поступивших через портал государственных и муниципальных услуг Московской области «Единая книга жалоб и предложений» в администрацию городского округа Мытищи (далее – администрация) по межведомственной системе электронного документооборота Московской области.
	2. Задачей администрации по работе с сообщениями, поступившими с портала государственных и муниципальных услуг Московской области «Единая книга жалоб и предложений» (далее – портал «Добродел») является повышение эффективности взаимодействия с гражданами при помощи внедрения современных информационно-коммуникационных технологий, получение гражданами оперативных ответов на поставленные вопросы.
	3. Требования Регламента обязательны для всех должностных лиц, обеспечивающих деятельность администрации, а также должностных лиц учреждений и подведомственных организаций городского округа Мытищи.
	4. Сообщения, обрабатываемые в Единой системе приема и обработки сообщений по вопросам деятельности исполнительных органов государственной власти Московской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области, обращениями граждан не являются и рассматриваются в порядке, установленном Положением о Единой системе и настоящим Регламентом.
	5. Регламент разработан в соответствии с требованиями:
* Федерального закона от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации",
* Федерального закона от 06.04.2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи",
* Положения об использовании межведомственной системы электронного документооборота Московской области в деятельности центральных исполнительных органов государственной власти Московской области, государственных органов Московской области (утв. Распоряжением Губернатора Московской области от 27.12.2013 N 516-РГ "О вводе в промышленную эксплуатацию межведомственной системы электронного документооборота Московской области"),
* Положения о Единой системе приема и обработки сообщений по вопросам деятельности исполнительных органов государственной власти Московской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области (утв. Постановлением Правительства Московской области № 634/29 от 29.07.2015г.),
* Регламента приема и обработки сообщений в Единой системе приема и обработки сообщений по вопросам деятельности исполнительных органов государственной власти Московской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области (утв. Распоряжением Министерства государственного управления, информационных технологий и связи Московской области №10-25/РВ от 01.09.2015г.),
* Уставом муниципального образования «Городской округ Мытищи Московской области».
1. Термины и определения
	1. В настоящем Регламенте используются следующие термины и определения:
* документооборот - движение документов в администрации с момента их создания или получения до завершения исполнения, отправки и помещения в дело;
* Единая система – система приема и обработки сообщений по вопросам деятельности исполнительных органов государственной власти Московской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области;
* ЕКЖИП - единая книга жалоб и предложений Московской области;
* портал «Добродел» - подсистема приема и обработки сообщений государственной информационной системы Московской области «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Московской области»;
* инструкция – документ, определяющий порядок работы с сообщениями с портала «Добродел» в администрации городского округа Мытищи;
* Межведомственная комиссия Единой системы - Межведомственная комиссия при Правительстве Московской области по рассмотрению сообщений, имеющих социальную значимость для граждан, проживающих на территории Московской области;
* МСЭД - межведомственная система электронного документооборота Московской области;
* оператор Единой системы – Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области;
* ответ администрации – письменный ответ (включая фотографии, электронные образы (скан–образы) документов и т.д.), подготовленный органом администрации;
* пользователь - физическое или юридическое лицо, направившее сообщение в Единую систему;
* пользователь Интернет-портала - пользователь сети интернет, прошедший процедуру регистрации в государственной информационной системе Московской области «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Московской области» и авторизованный на Интернет-портале;
* регистрация документа - присвоение документу регистрационного номера;
* справочные данные - контактные данные, информация о режимах работы администрации и его органа, иные сведения, касающиеся деятельности администрации;
* ЦИОГВ – центральные исполнительные органы государственной власти Московской области;
* шаблон бланка - бланк документа администрации или его органа, представленный в электронной форме и используемый для создания электронных документов в МСЭД;
* сообщение - информация в текстовой или иной форме (включая электронные образы (скан-образы) документов и т.д.), направленная пользователем в Единую систему;
* электронная цифровая подпись - информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию.
1. Участники информационного взаимодействия
	1. Участниками информационного взаимодействия являются:
* оператор Единой системы;
* органы государственной и муниципальной власти Московской области;
* администрация и ее органы;
* межведомственная комиссия;
* пользователи Интернет-портала «Добродел».
	1. Оператор Единой системы обеспечивает:
* прием и обработку сообщений, поступающих в Единую систему согласно регламента работы в Единой системе;
* функционирование и развитие Единой системы;
* защиту информации, обрабатываемой в Единой системе, включая персональные данные пользователей, указанные в сообщениях, в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации и Московской области;
* определение публичности или не публичности сообщения пользователя;
* размещение ответов на портале «Добродел» или направление их пользователям.
	1. Органы государственной и муниципальной власти Московской области осуществляют:
* рассмотрение и решение вопросов, поставленных в сообщениях;
* согласование проектов ответов на сообщения.
	1. Администрация осуществляет:
* прием и регистрацию поступивших сообщений;
* рассмотрение сообщений должностными лицами администрации;
* решение вопросов, поставленных в сообщениях;
* подготовку проектов ответов на сообщения и согласование их в установленном порядке;
* регистрацию ответов и направление их оператору Единой системы;
* выполнение контрольных функций за сроками и качеством подготовки ответов;
* отправку оператору Единой системы сообщения, которые трижды были отправлены пользователем на доработку и на них давались объективные ответы, для принятия решения о закрытии сообщения.
* актуализацию справочных данных (состав справочных данных определяется оператором Единой системы);
* информационно-справочную и аналитическую работу.
	1. Межведомственная комиссия рассматривает отдельные сообщения, имеющие социальную значимость для граждан, а также принимает решение о закрытии сообщений, которые направлялись на повторное рассмотрение в администрацию более трех раз. На межведомственную комиссию информация выносится оператором Единой системы.
	2. Пользователи интернет-портала «Добродел»:
* направляют сообщения в Единую систему в соответствии с требованиями Регламента приема и обработки сообщений в Единой системе приема и обработки сообщений по вопросам деятельности исполнительных органов государственной власти Московской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области;
* получают ответ на свою электронную почту;
* дают оценку ответам, полученным на сообщения.
	1. Информационное взаимодействие между оператором Единой системы, администрацией и другими участниками осуществляется с использованием МСЭД.
1. Регистрация и направление сообщения
	1. Регистрация входящих сообщений производится сотрудниками подразделения по работе с порталом «Добродел» в течение рабочего дня. Допускается регистрация сообщений на следующий рабочий день в первые часы работы, если сообщение поступило после 18:00.
	2. Сотрудник подразделения по работе с порталом «Добродел» после регистрации сообщения принимает одно из решений:
* типовые сообщения направляет на рассмотрение должностным лицам в соответствии с полномочиями;
* сообщения, не относящиеся к полномочиям городского округа Мытищи, незамедлительно перенаправляет в адрес органа власти, к компетенции которого относится данное сообщение;
* в затруднительных случаях для принятия решения направляет сообщение начальнику Управления делами.
	1. Сроки рассмотрения сообщения с портала «Добродел» - 8 рабочих дней с даты регистрации в администрации городского округа Мытищи.
1. Рассмотрение и подготовка ответа
	1. Сведения, содержащиеся в сообщениях, а также персональные данные пользователя могут использоваться только в служебных целях. Не разрешается разглашение содержащейся в сообщении информации о частной жизни обратившихся пользователей без их согласия. Не является разглашением сведений направление сообщения в государственный орган, руководителю организации, должностному лицу администрации, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.
	2. Должностное лицо администрации получает сообщение для рассмотрения в день его регистрации в администрации и в течение рабочего дня накладывает резолюцию, где определяет орган администрации, который будет исполнять сообщение, определяет ответственного исполнителя, соисполнителей, объем необходимых работ и сроки их исполнения.
	3. В резолюции должностного лица администрации возможно определение двух и более исполнителей, ими могут быть и руководители муниципальных учреждений, организаций, акционерных обществ, где учредителем является администрация (далее Организация).
	4. Сообщения с резолюциями должностных лиц администрации должны поступать исполнителям в течение двух рабочих дней, с момента регистрации.
	5. В случае, когда решение вопроса из сообщения, направленного в орган администрации, не относится к его полномочиям, такое сообщение необходимо незамедлительно (в течение одного рабочего дня) перенаправить руководителю подразделения по работе с порталом «Добродел».
	6. Руководители органов администрации и Организаций, как исполнители сообщений, могут конкретизировать сроки и объемы работ по реализации задач и незамедлительно доводят их до своих сотрудников.
	7. При направлении документа нескольким исполнителям ответственность за подготовку ответа в установленный срок несет исполнитель, указанный в резолюции первым. Остальные исполнители обязаны предоставить необходимые материалы ответственному исполнителю в согласованные с ним сроки.
	8. Соисполнители от администрации и Организаций обеспечивают решение проблем сообщения, фиксируют факт выполнения работ и готовят необходимые материалы (отчеты) для подготовки проекта ответа ответственным исполнителем. В случае наличия фотографий пользователя в сообщении с портала «Добродел», фотографии исполнителя должны быть сделаны с того же ракурса, что и во входящем сообщении. Время для подготовки документов соисполнителями не должно превышать четырех рабочих дней.
	9. Ответственный исполнитель, получив необходимые материалы или самостоятельно собрав информацию, готовит проект ответа. На подготовку проекта ответа ответственному исполнителю отводится не более шести рабочих дня, с момента регистрации сообщения в администрации.
	10. В зависимости от результата рассмотрения, проект ответа на сообщение с портала «Добродел»:
* должен информировать пользователя о решении вопроса;
* содержать информацию о планируемых сроках и мерах для решения вопроса;
* содержать обоснование невозможности решения вопроса.
	1. В исключительных случаях, когда проблема не может быть решена за восемь дней по объективным причинам (например, относится к полномочиям органов власти, не работающим в МСЭД), ответственный исполнитель готовит промежуточный ответ об отложенном исполнении с точным указанием даты исполнения, которая должна наступить не позднее 30 дней. Данный ответ должен быть оформлен в соответствии с инструкцией.
	2. К проекту ответа на сообщение ответственный исполнитель прикрепляет электронные образы (скан-образы) документов и (или) фотографии, подтверждающие факт рассмотрения и (или) решения вопроса, содержащегося в сообщении. Фотографии должны быть выполнены в форматах \*jpg, \*png, tiff. Совокупный объем информации не может превышать 50 Мб. Не допускается направление фотографий, требующих редактирования, в частности, переворачивания, кадрирования или приближения.
	3. При подготовке проектов ответов следует соблюдать правила:
* на каждое входящее сообщение необходимо отвечать одним документом;
* не прикреплять один документ в качестве ответа по нескольким сообщениям;
* содержание ответа должно быть по существу вопроса;
* не допускается давать ответы о том, что вопрос будет решен, без указания точных сроков;
* не разрешается давать ответы о том, что вопрос находится в ведении другой организации без информирования данной организации. Такие ответы возвращаются исполнителям для доработки.
	1. Проект ответа оформляется на электронном бланке администрации в МСЭД в соответствии с инструкцией.
	2. Проекты ответов на сообщения с портала «Добродел» по всем категориям, кроме «Иное», должны быть согласованы с сотрудниками ЦИОГВ и с руководителями органов администрации. Ответственный исполнитель создает лист согласования в МСЭД, где указываются все согласующие лица, далее проект ответа направляется на согласование каждому из них последовательно.
	3. В случае если хотя бы один из участников, указанных в листе согласования, вносит в проект ответа замечания/комментарии, то документ возвращается исполнителю на доработку. После устранения замечаний ответственный исполнитель направляет его повторно на согласование.
	4. После согласования с ЦИОГВ, документ автоматически поступает уполномоченному должностному лицу администрации на подписание электронно-цифровой подписью.
1. Регистрация ответов на сообщение
	1. После подписания должностным лицом администрации ответ поступает в подразделение по работе с порталом «Добродел», сотрудники которого:
* проверяют правильность оформления ответа;
* регистрируют и направляют ответы оператору Единой системы.
	1. Должностным лицам администрации и сотрудникам подразделения по работе с порталом «Добродел», по согласованию с Главой городского округа Мытищи, может устанавливаться удаленный доступ для работы в системе МСЭД.
	2. Письма в организации, не работающие в МСЭД, должны быть подписаны собственноручной подписью уполномоченного должностного лица администрации и оформлены на бланках администрации, если письмо адресовано в органы государственной власти. Письма в подведомственные организации оформляются исполнителем на бланках органов администрации и подписываются руководителем органа администрации собственноручно.

Оригинал письма на бланке администрации передается исполнителем в подразделение по работе с порталом «Добродел» для регистрации и дальнейшей отправки адресату. Письма, оформленные на бланках органа администрации, регистрируются и отправляются делопроизводителями органов администрации самостоятельно. Сотрудниками подразделения по работе с порталом «Добродел» и делопроизводителями органов администрации составляются реестры отправки писем.

* 1. Ответ администрации на сообщения с портала «Добродел», публикуется на портале автоматически.
	2. Пользователь получает уведомление о публикации ответа на своё сообщение по адресу электронной почты.
1. КОНТРОЛЬ РАССМОТРЕНИЯ СООБЩЕНИЙ
	1. Контроль соблюдения сроков рассмотрения сообщений с портала «Добродел» возлагается на должностных лиц администрации и сотрудников подразделения по работе с порталом «Добродел».
	2. Подразделение по работе с порталом «Добродел» ежедневно осуществляет упреждающий контроль исполнения сообщений.
	3. Руководитель подразделения по работе с порталом «Добродел» ежедневно составляет и доводит до начальника Управления делами отчет по исполнительской дисциплине.
	4. Начальник Управления делами еженедельно на оперативном совещании докладывает Главе городского округа Мытищи информацию о работе органов администрации с сообщениям с портала «Добродел».
	5. Руководитель подразделения по работе с порталом «Добродел» ежемесячно составляет и доводит до начальника Управления делами отчет по учету и анализу работы с сообщениями с портала «Добродел». В отчете подлежат раскрытию следующие аспекты:
* тематика сообщений;
* количество сообщений, по которым нарушен срок подготовки ответа (исполнительская дисциплина);
* количество сообщений, ответ по которым пользователем отмечен как неудовлетворительный и отправлен на повторное рассмотрение.
	1. Руководитель подразделения по работе с порталом «Добродел» готовит информационно – статистический материал о количестве и характере сообщений для размещения на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа Мытищи и СМИ.
	2. Аналитическая информация, получаемая при анализе сообщений с портала «Добродел», может быть использована соответствующими органами администрации для подготовки проектов муниципальных программ.

3.8. Отчеты по исполнительской дисциплине по работе с сообщениями пользователей с портала «Добродел» могут быть использованы для определения критериев по премированию сотрудников администрации.