



ПРАВИТЕЛЬСТВО РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 09.02.2017 № 70

г. Ростов-на-Дону

Об утверждении Порядка работы интерактивного сервиса «Интерактивная приемная Губернатора Ростовской области»

В целях повышения эффективности взаимодействия граждан и органов власти с применением информационно-коммуникационных технологий Правительство Ростовской области **п о с т а н о в л я е т** :

1. Утвердить Порядок работы интерактивного сервиса «Интерактивная приемная Губернатора Ростовской области» согласно приложению.

2. Отделу по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области (Ковальчук Н.Н.) обеспечить работу интерактивного сервиса «Интерактивная приемная Губернатора Ростовской области».

3. Министерству информационных технологий и связи Ростовской области (Лопаткин Г.А.) обеспечить техническое сопровождение работы интерактивного сервиса «Интерактивная приемная Губернатора Ростовской области».

4. Руководителям структурных подразделений Правительства Ростовской области, руководителям органов исполнительной власти Ростовской области обеспечить исполнение настоящего постановления.

5. Рекомендовать главам местных администраций городских округов и муниципальных районов Ростовской области принимать участие в работе интерактивного сервиса «Интерактивная приемная Губернатора Ростовской области» в Порядке, утвержденном настоящим постановлением.

6. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Губернатора Ростовской области Рудого В.В.

Губернатор
Ростовской области



В.Ю. Голубев

Постановление вносит
отдел по работе с обращениями
граждан Правительства
Ростовской области

ПОРЯДОК
работы интерактивного сервиса
«Интерактивная приемная Губернатора Ростовской области»

1. Общие положения

1.1. Интерактивный сервис «Интерактивная приемная Губернатора Ростовской области» (далее – Сервис) создан в целях обеспечения взаимодействия Губернатора Ростовской области с гражданами в режиме видеоконференцсвязи. В видеоконференцсвязи могут принимать участие заместители Губернатора Ростовской области (в том числе первые), руководители органов исполнительной власти Ростовской области, главы местных администраций городских округов и муниципальных районов Ростовской области (далее – глава администрации), иные должностные лица.

1.2. Сервис размещается на официальном сайте Правительства Ростовской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – Интернет) по адресу <http://www.donland.ru/> в разделе «Интерактивная приемная» (<http://priem.donland.ru/>).

1.3. Пользователями Сервиса являются:
Губернатор Ростовской области;
заместители Губернатора Ростовской области (в том числе первые);
руководители структурных подразделений Правительства Ростовской области, руководители органов исполнительной власти Ростовской области и главы администраций;
граждане.

1.4. Сервис обеспечивает предоставление в режиме реального времени возможности обсуждения вопросов, возникающих у граждан независимо от места их проживания или нахождения, в режиме видеоконференцсвязи.

1.5. В целях настоящего Порядка используются следующие термины:
заявка – направленное на Сервис текстовое изложение вопроса, предлагаемого для обсуждения с Губернатором Ростовской области;
личный кабинет – интерфейс пользователя Сервиса, предоставляющий необходимый функционал;
процедура авторизации – предоставление определенному лицу прав на выполнение определенных действий на Сервисе.

1.6. Для обеспечения видеоконференцсвязи министерство информационных технологий и связи Ростовской области (далее – министерство):

обеспечивает работу Сервиса;
администрирует (модерирует) Сервис во время проведения видеоконференцсвязи;
оказывает техническую поддержку пользователям Сервиса при работе с ним.

2. Порядок работы с заявками

2.1. Для направления заявки на Сервис гражданину необходимо:
пройти процедуру авторизации на официальном сайте Правительства Ростовской области с использованием единой системы идентификации и аутентификации (ЕСИА) в разделе «Интерактивная приемная»;
заполнить контактные данные: номер телефона, адрес проживания и электронной почты;
изложить суть вопроса, предлагаемого для обсуждения с Губернатором Ростовской области.

Заявка должна содержать один вопрос или вопросы, относящиеся к одной тематике.

Заявка должна содержать информацию, достаточную для рассмотрения предложенного для обсуждения вопроса.

Вопрос, изложенный в заявке, должен входить в компетенцию органов исполнительной власти Ростовской области или органов местного самоуправления муниципальных образований Ростовской области.

2.2. В течение трех дней со дня поступления на Сервис заявка подлежит регистрации отделом по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области (далее – отдел обращений) в межведомственной системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело») и направлению в структурные подразделения Правительства Ростовской области, органы исполнительной власти Ростовской области или главам администраций в соответствии с их компетенцией для изучения и подготовки информации на имя Губернатора Ростовской области в течение десяти календарных дней (далее – информация).

В исключительных случаях, если при подготовке информации возникает необходимость сбора дополнительной информации или направления запроса в другие государственные органы или организации, срок подготовки информации в адрес Губернатора Ростовской области может быть продлен начальником отдела по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области (далее – начальник отдела обращений) на основании соответствующего письма о продлении срока не позднее чем за два дня до истечения срока подготовки информации.

Ответственность за своевременность, достоверность и полноту представляемой информации несут: руководитель структурного подразделения Правительства Ростовской области, руководитель органа, которому в соответствии с абзацем первым настоящего пункта направлена заявка для изучения и подготовки информации.

2.3. Подготовленная информация подписывается заместителем Губернатора Ростовской области (в том числе первым), руководителем органа, которому в соответствии с абзацем первым пункта 2.2 направлена заявка для изучения и подготовки информации.

2.4. Информация регистрируется в системе «Дело» и оформляется на бумажном носителе. Адресатом в системе «Дело» указывается начальник отдела обращений, в регистрационной карточке размещается текстовый документ и его сканированный образ. Подписанная информация на бумажном носителе передается в отдел обращений.

Информация должна содержать конкретные сроки или этапы разрешения предложенного к обсуждению вопроса либо разъяснение со ссылкой на действующее законодательство о невозможности разрешения вопроса по существу, а также должны быть предложены другие варианты его разрешения.

В случае направления неполной или необъективной информации и при необходимости дополнительного изучения предложенного для обсуждения вопроса информация возвращается отделом обращений на доработку.

2.5. Решение о вынесении вопроса, изложенного в заявке, на обсуждение в режиме видеоконференцсвязи принимается заместителем Губернатора Ростовской области, осуществляющим руководство отделом обращений.

2.6. Материалы, необходимые для проведения видеоконференцсвязи, подготавливаются Губернатору Ростовской области отделом обращений.

2.7. Поручения, данные Губернатором Ростовской области в ходе видеоконференцсвязи, оформляются протоколом (перечнем) поручений и ставятся на контроль контрольным управлением при Губернаторе Ростовской области.

Ответственным за подготовку протокола (перечня) поручений является отдел обращений.

Срок подготовки и передачи проекта протокола (перечня) поручений на утверждение Губернатору Ростовской области составляет не более трех рабочих дней со дня, следующего после дня проведения видеоконференцсвязи.

2.8. При наличии большого количества поданных заявок, а также в связи с ограниченностью во времени, отведенном на проведение видеоконференцсвязи, по предложению начальника отдела обращений заместитель Губернатора Ростовской области, осуществляющий руководство отделом обращений, принимает решение о подготовке информации гражданину структурным подразделением Правительства Ростовской области, органом, которому была направлена заявка для изучения и подготовки информации в адрес Губернатора Ростовской области. Отделом обращений вводится соответствующая резолюция в регистрационной карточке заявки в системе «Дело». Ответственным за подготовку информации гражданину является должностное лицо, указанное в резолюции первым.

Срок подготовки информации гражданину составляет не более семи рабочих дней.

В ходе подготовки информации гражданину с ним должна быть проведена личная встреча или телефонный разговор с руководителем структурного

подразделения Правительства Ростовской области, руководителем органа, которому в соответствии с абзацем первым настоящего пункта поручена подготовка информации гражданину, либо по его поручению – заместителем руководителя.

В информации гражданину в обязательном порядке должны содержаться: указание о рассмотрении заявки по поручению Губернатора Ростовской области, ссылка на проведенную встречу или телефонный разговор (дата и каким должностным лицом была проведена встреча или разговор), а также полная и объективная информация о предложенном к обсуждению вопросу, конкретные сроки или этапы его разрешения либо разъяснение со ссылкой на действующее законодательство о невозможности разрешения вопроса по существу, а также другие варианты его разрешения.

Подготовленная информация гражданину подписывается заместителем Губернатора Ростовской области (в том числе первым), руководителем органа, которому в соответствии с абзацем первым настоящего пункта поручена подготовка информации гражданину.

Информация гражданину регистрируется в системе «Дело», а также оформляется на бумажном носителе. Адресатом в системе «Дело» указывается начальник отдела обращений, в регистрационной карточке размещается текстовый документ и его сканированный образ. Подписанная информация на бумажном носителе передается в отдел обращений для последующего направления ее гражданину через Сервис.

Ответственность за своевременность, достоверность и полноту представляемой информации гражданину несут руководитель структурного подразделения Правительства Ростовской области, руководитель органа, которому в соответствии с абзацем первым настоящего пункта поручена подготовка информации гражданину.

В случае, если информация гражданину не соответствует требованиям, установленным настоящим Порядком, информация возвращается отделом обращений для доработки.

2.10. Вопросы не подлежат обсуждению в режиме видеоконференцсвязи в случае, если:

вопрос ранее был рассмотрен в соответствии с настоящим Порядком;

не ясна суть вопроса;

предложенный вопрос к обсуждению не входит в компетенцию органов исполнительной власти Ростовской области или органов местного самоуправления муниципальных образований Ростовской области;

вопрос касается личной жизни должностных лиц государственных органов или органов местного самоуправления муниципальных образований Ростовской области;

гражданин отозвал заявку.

2.11. Заявки, требующие длительных сроков разрешения вопроса, ставятся на дополнительный контроль в отделе обращений.

Доклад на имя Губернатора Ростовской области о разрешении вопроса подготавливается должностными лицами, которым направлена заявка, и направляется в отдел обращений по системе «Дело».

Если в ходе разрешения вопроса, содержащегося в заявке, находящейся на дополнительном контроле, возникли обстоятельства, препятствующие его надлежащему разрешению в установленный срок, в адрес начальника отдела обращений не позднее чем за пять рабочих дней до истечения срока направляется информация с указанием причин, конкретных мер, принимаемых для его разрешения, и предложений о продлении срока с указанием планируемой даты его разрешения.

Доклад на имя Губернатора Ростовской области должен быть конкретным, полным, иметь четкий и исключающий возможность двоякого толкования текст.

Отдел обращений анализирует информацию о ходе разрешения вопросов, находящихся на дополнительном контроле, при необходимости может запрашивать в структурных подразделениях Правительства Ростовской области, органах исполнительной власти Ростовской области или органах местного самоуправления муниципальных образований Ростовской области дополнительные материалы и по согласованию с заместителем Губернатора Ростовской области, осуществляющим руководство отделом обращений, снимает их с контроля.

3. Организация видеоконференцсвязи

3.1. При принятии решения о вынесении вопроса, содержащегося в заявке, на обсуждение с Губернатором Ростовской области посредством видеоконференцсвязи гражданину через Сервис отделом обращений направляется приглашение принять участие в видеоконференцсвязи.

3.2. Гражданин должен подтвердить свое участие или отказаться от участия в видеоконференцсвязи путем выбора соответствующей опции в личном кабинете на Сервисе.

3.3. Гражданин, подтвердивший свое участие, подключается к видеоконференцсвязи, используя компьютерную технику, обеспечивающую бесперебойную работу с Сервисом (стационарный компьютер, ноутбук, нетбук).

3.4. Участие в обсуждении вопросов в режиме видеоконференцсвязи принимает гражданин, направивший заявку. При наличии у гражданина объективных обстоятельств, препятствующих его личному участию в видеоконференцсвязи, он может определить лицо, которое будет выступать от его имени, о чем он должен информировать отдел обращений до начала видеоконференцсвязи.

3.5. Подключение участников видеоконференцсвязи осуществляется не позднее чем за 60 минут до ее начала для проверки технической возможности проведения видеоконференцсвязи министерством.

3.6. Запись видеоконференции осуществляется министерством.

Начальник управления
документационного обеспечения
Правительства Ростовской области



Т.А. Родионченко