



УКАЗ

**Об информационной системе
«Электронная приемная органов власти Республики Башкортостан»**

В целях предоставления гражданам дополнительной возможности обращения в государственные органы Республики Башкортостан и органы местного самоуправления Республики Башкортостан с помощью информационно-коммуникационных технологий и реализации принципа проекта «Открытая Республика» об организации единого окна по рассмотрению обращений граждан, поступивших в форме электронного документа, постановляю:

1. Ввести с 1 февраля 2013 года в промышленную эксплуатацию информационный ресурс «Электронная приемная органов власти Республики Башкортостан» (далее – «Электронная приемная»).

2. Утвердить Положение об информационной системе «Электронная приемная органов власти Республики Башкортостан» согласно приложению к настоящему Указу.

3. Установить, что государственным заказчиком промышленной эксплуатации «Электронной приемной» является Агентство по информационным технологиям Республики Башкортостан.

4. Агентству по информационным технологиям Республики Башкортостан в установленном порядке:

определить оператора «Электронной приемной»;

утвердить регламент модерации обращений граждан, поступивших в форме электронного документа.

5. Государственным органам Республики Башкортостан и находящимся в их ведении организациям использовать «Электронную приемную» при осуществлении мероприятий по приему и обработке обращений граждан, поступивших в форме электронного документа.

6. Рекомендовать органам местного самоуправления Республики Башкортостан организовать работу с обращениями граждан, поступивших в форме электронного документа, с использованием «Электронной приемной».

7. Исполнительным органам государственной власти Республики Башкортостан привести свои нормативные правовые акты в соответствие с настоящим Указом.

8. Контроль за исполнением настоящего Указа возложить на Администрацию Президента Республики Башкортостан.

9. Указ вступает в силу со дня его подписания.

Президент
Республики Башкортостан

Уфа, Дом Республики
18 января 2013 года
№ УП-5



Р.Хамитов

Приложение
к Указу Президента
Республики Башкортостан
от 18 января 2013 года
№ УП-5

**Положение
об информационной системе «Электронная приемная
органов власти Республики Башкортостан»**

1. Общие положения

1.1. Информационный ресурс «Электронная приемная органов власти Республики Башкортостан» (далее – «Электронная приемная») реализуется в рамках исполнения проекта «Открытая Республика» и является дополнительным средством для обеспечения возможности обращений граждан в государственные органы Республики Башкортостан и органы местного самоуправления Республики Башкортостан в сети Интернет.

1.2. «Электронная приемная» размещается на портале «Открытая Республика» по адресу: «<http://letters.bashkortostan.ru>» и имеет свободный доступ.

1.3. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

«Электронная приемная» – информационный ресурс, предназначенный для организации единого входа для обращений граждан, поступающих в форме электронного документа в государственные органы Республики Башкортостан и органы местного самоуправления Республики Башкортостан с применением информационно-коммуникационных технологий;

государственный заказчик промышленной эксплуатации – орган исполнительной власти Республики Башкортостан, обеспечивающий организационное и финансовое обеспечение функционирования «Электронной приемной»;

оператор – государственное учреждение или государственное унитарное предприятие Республики Башкортостан, определяемое в

установленном порядке государственным заказчиком промышленной эксплуатации, осуществляющее функции взаимодействия с пользователями с использованием ресурса, взаимодействия ресурса с органами власти, а также техническое обеспечение функционирования «Электронной приемной»;

модератор – специалист организации Оператора, ответственный за обработку обращений, поступающих в «Электронную приемную»;

обращение в форме электронного документа – обращение заявителя (заявителей), поступившее в «Электронную приемную», в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин;

типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан – классификатор перечня тем и вопросов, которые ставятся в обращениях заявителей либо запрашиваемой информации с отнесением их к соответствующей теме, тематике и разделу на основании аннотаций обращений с присвоением соответствующих цифровых кодов по вопросам, темам, тематикам и разделам;

заявитель – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, организация, а также их законный представитель, составивший, оформивший и удостоверивший в установленном порядке обращение через «Электронную приемную».

2. Цели и задачи реализации «Электронной приемной»

2.1. Цели «Электронной приемной»:

повышение эффективности процесса рассмотрения обращений граждан;

повышение информированности граждан, средств массовой информации при рассмотрении органами власти обращений граждан;

повышение правовой грамотности населения при рассмотрении обращений граждан;

снижение количества обращений граждан, содержащих вопросы, на которые многократно давались ответы по существу (повторных обращений);

вовлечение граждан в обсуждение процесса и качества рассмотрения обращений.

2.2. Задачи «Электронной приемной»:

обеспечение заинтересованным пользователям оперативной, удобной и доступной возможности направления обращения в форме электронного документа в тот государственный орган Республики Башкортостан либо орган местного самоуправления Республики Башкортостан, в компетенцию которого входит рассмотрение соответствующего вопроса;

обеспечение проверки корректности и соответствия обращений, поступивших в «Электронную приемную», требованиям законодательства Российской Федерации и Республики Башкортостан;

обеспечение регистрации обращений в форме электронного документа в государственном органе Республики Башкортостан, в которое направлено обращение;

информирование заявителей о ходе и результатах рассмотрения их обращений;

при желании и согласии заявителей – обеспечение возможности обсуждения соответствующего вопроса, хода и результатов рассмотрения обращений;

обеспечение пользователей нормативно-правовой информацией, обеспечение процесса консультирования пользователей специалистами государственных органов Республики Башкортостан, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений по поднимаемым темам.

3. Объекты управления

3.1. Объектом управления Оператора является общее администрирование, актуализация и модернизация программного оборудования, обеспечение технического и сервисного обслуживания программных средств, а также процесс организации приема, проверки, модерирования обращений, поступивших в «Электронную приемную», информационная поддержка ресурса и реализация иных мероприятий, предусмотренных настоящим Положением.

3.2. Объектом управления Модератора является поток поступающих в «Электронную приемную» обращений.

3.3. Объектом управления Государственного заказчика промышленной эксплуатации в «Электронной приемной» является общее руководство проектом, а также организационное и финансовое обеспечение проекта.

4. Порядок работы «Электронной приемной» и обработки обращений

4.1. Обращения, сформированные заявителем в «Электронной приемной», поступают модератору, который по результатам обработки отправляет их для регистрации и дальнейшего рассмотрения в соответствующие органы власти.

4.2. Модератор обеспечивает модерацию и ведение специализированного раздела на форуме «Электронной приемной», а также дает ответы на задаваемые на нем вопросы по вопросам компетенции органов власти в соответствии с регламентом модерации обращений граждан, поступивших в форме электронного документа.

4.3. В процессе обработки и исполнения обращения заявителя информация о событиях по обращению отображается в личном кабинете заявителя в «Электронной приемной» и становится общедоступной в случае, если заявитель указал признак общедоступности обращения. В данном

случае, модератор осуществляет премодерацию публикуемой информации.

4.4. Модератор проверяет поступившие обращения на наличие необходимых сведений, предусмотренных законодательством о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, в целях возможности его обработки в «Электронной приемной».

4.5. Заявитель по сути обращения определяет непосредственно тот государственный орган, орган местного самоуправления, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов. В случае, если рассмотрение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти или местного самоуправления, заявитель выбирает несколько государственных органов или местного самоуправления.

4.6. Модератор после обработки обращения отправляет его в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления.

4.7. Обращения, направленные в электронном виде через «Электронную приемную», поступают по системе межведомственного электронного документооборота в структурные подразделения органов государственной власти, ответственные за работу с обращениями граждан, где регистрируются и рассматриваются в порядке, установленном законодательством о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации.

4.8. Ответы на обращения направляются государственными органами на адрес электронной почты заявителя или по желанию заявителя в письменной форме на почтовый адрес, указанный в обращении заявителя.

4.9. Модератор выделяет в соответствии с регламентом модерации обращений граждан, поступивших в форме электронного документа, наиболее социально-значимые обращения и с согласия заявителя публикует их с указанием только фамилии и инициалов заявителя.

4.10. После получения заявителем ответа на социально-значимое обращение модератор принимает решение о публикации данного ответа, при

условии отсутствия в нем сведений, запрещённых для публикации нормативными правовыми актами Российской Федерации или Республики Башкортостан. В случае наличия запрета на публикацию сведений, содержащихся в ответе, ответ не публикуется.

4.11. Модератор принимает решение об опубликовании обращений и ответов при условии соответствия их нормам морали и этики.

4.12. Информация о персональных данных граждан, направивших запрос в электронном виде, обрабатывается и хранится с соблюдением Федерального закона «О персональных данных».