Постановление главы Городского округа Верхняя Тура

от 04.08.2021 № 177

***Об утверждении положения об организации работы главы Городского округа Верхняя Тура и Администрации Городского округа Верхняя Тура
с сообщениями граждан, размещаемыми в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»***

В целях организации работы главы Городского округа Верхняя Тура
и Администрации Городского округа Верхняя Тура с сообщениями граждан, размещаемыми в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», порядок рассмотрения которых не урегулирован Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»,

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить положение об организации работы главы Городского округа Верхняя Тура и Администрации Городского округа Верхняя Тура с сообщениями граждан, размещаемыми в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (прилагается).

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации Городского округа Верхняя Тура Ирину Михайловну Аверкиеву.

 3. Настоящее постановление опубликовать в муниципальном вестнике «Администрация Городского округа Верхней Туры» и разместить на официальном сайте Администрации Городского округа Верхняя Тура.

Глава городского округа И.С. Веснин

Утверждено

постановлением главы

Городского округа Верхняя Тура

от 04.08.2021 № 177

«Об утверждении положения об организации работы главы Городского округа Верхняя Тура и Администрации Городского округа Верхняя Тура
с сообщениями граждан, размещаемыми
в информационно телекоммуникационной

сети «Интернет»

Положение

об организации работы главы Городского округа Верхняя Тура и Администрации Городского округа Верхняя Тура с сообщениями граждан, размещаемыми
в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Положение об организации работы главы Городского округа Верхняя Тура и Администрации Городского округа Верхняя Тура с сообщениями граждан, размещаемыми в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – Положение) определяет порядок, сроки и последовательность действий главы Городского округа Верхняя Тура (далее – Глава) и Администрации Городского округа Верхняя Тура (далее – Администрация) по выявлению сообщений граждан, размещаемых в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет), затрагивающих вопросы деятельности Главы, Администрации, органов местного самоуправления (далее – ОМС), подведомственных им учреждений, и размещению ответов на сообщения граждан, размещаемых в сети Интернет, а также принятию мер реагирования на сообщения граждан, размещаемые в сети Интернет.

2. Настоящее Положение применяется при работе с сообщениями граждан, размещаемыми в сети Интернет (далее – сообщения граждан), не являющимися обращениями граждан, указанными в Федеральном законе от 2 мая 2006 года
№ 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

 3. Работа Главы и Администрации с сообщениями граждан осуществляется в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», и Instagram (далее – социальные сети), а также в дневниках на площадках блогов и микроблогов, в видеоблогах на видеохостингах, русскоязычных интернет-форумах, в мессенджерах и на сайтах-отзовиках (далее – иные площадки).

 4. Участниками отношений, связанных с работой с сообщениями граждан, являются Глава, структурные подразделения Администрации, ОМС, подведомственные им учреждения, государственное автономное учреждение Свердловской области «Информационно-аналитический центр» (далее – куратор).

 5. Органам местного самоуправления муниципального образования Городской округ Верхняя Тура (далее – исполнитель) после получения запроса исполнительного органа государственной власти Свердловской области, рекомендуется представить информацию, необходимую для размещения ответа на сообщения граждан, и (или) запросы (уточнения) в сроки, установленные настоящим Положением.

6. Выявленным сообщениям граждан в социальных сетях и на иных площадках присваиваются категории исходя из важности сообщения
и возможности оперативного решения затрагиваемых в нем проблем:

1) «обычные» – присваиваются сообщениям граждан, как правило, содержащим вопрос (проблему), реагированием на которые является представление гражданину актуальной информации по заданному им в сообщении вопросу или поднятой проблеме, информирование гражданина о действиях органов местного самоуправления муниципального образования городской округ Верхняя Тура по решению заданного вопроса или поднятой им проблемы;

2) «решаемые» (или «фасттрек») – присваиваются сообщениям граждан, реагированием на которые являются действия в течение не более 8 дней по решению заданного в сообщении гражданина вопроса или поднятой им проблемы;

3) «повышенной важности» – присваиваются сообщениям граждан первых двух категорий, отсутствие реагирования на которые, по оценке куратора, может вызвать общественный резонанс, и требующим оперативного (в пределах 4 часов) реагирования, в том числе путем представления актуальной информации.

7. Исчисление сроков осуществления действий, указанных в настоящем Положении, производится в минутах, часах и календарных днях с учетом особенностей, установленных настоящим Положением.

Указанные в настоящем Положении действия должны быть осуществлены участником отношений, связанных с работой с сообщениями граждан, в течение срока, исчисляемого в минутах и часах, в рамках служебного (рабочего) времени, установленного в ОМС, подведомственных им учреждениях. В случае если в момент окончания служебного (рабочего) дня срок осуществления действий, установленный в минутах и часах, не истек, то оставшаяся часть срока отсчитывается с начала следующего служебного (рабочего) дня.

8. Куратор выявляет сообщения граждан, указывает тему (группу тем), категорию выявленных сообщений, на основании которых принимает решение
о сроках реагирования на сообщения граждан.

9. Куратор после принятия решения о сроках реагирования в течение 30 минут с момента выявления сообщения гражданина направляет его исполнителю, к полномочиям которого отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщении гражданина, для подготовки проекта ответа.

10. Время выявления сообщения гражданина фиксируется с помощью средств специализированного программного обеспечения автоматически. При ручном мониторинге сообщений граждан время выявления сообщения фиксирует куратор.

11. Если решение поставленных в сообщении гражданина вопросов не относится к компетенции исполнителя, исполнитель в течение 30 минут
с момента поступления сообщения гражданина возвращает его куратору
с указанием причин возврата.

12. Подготовка ответов (промежуточных ответов) на сообщения граждан категории «обычные» и «решаемые» осуществляется не позднее 9 часов со времени выявления сообщения гражданина, для сообщений граждан категории «повышенной важности» – не позднее 4 часов со времени выявления сообщения гражданина.

В случае если на сообщение гражданина размещен промежуточный ответ, ответ размещается не позднее 8 дней со времени выявления сообщения гражданина.

13. Исполнитель готовит проект ответа (промежуточного ответа) на сообщение гражданина и (или) запрос (уточнение) и в сроки, указанные в пункте 12 настоящего Положения, направляет его на согласование куратору.

14. Куратор в течение 1 часа с момента поступления проекта ответа на сообщение гражданина или запроса (уточнения) согласовывает его либо направляет на доработку исполнителю с указанием причин направления на доработку.

15. Направленный на доработку проект ответа на сообщение гражданина дорабатывается исполнителем в течение 4 часов и направляется куратору на согласование повторно.

16. После согласования куратором ответа на сообщение гражданина в течение 30 минут с момента согласования он размещается куратором в социальной сети или на иной площадке, на которой было размещено сообщение гражданина.

17. В случае если сообщение гражданина содержит вопросы, решение которых входит в полномочия нескольких исполнителей:

1) решение об исполнителях, которым необходимо подготовить проект ответа на сообщение гражданина в части, касающейся своих полномочий, очередности подготовки информации для подготовки общего проекта ответа определяет куратор;

2) исполнитель, подготовивший необходимую информацию для подготовки общего проекта ответа в части, касающейся своих полномочий, направляет эту информацию куратору;

3) срок направления каждым исполнителем информации, необходимой для подготовки общего проекта ответа, составляет не более 4 часов с момента поступления исполнителю сообщения гражданина для подготовки информации (общего проекта ответа).

Размещение ответов на сообщения граждан производится с аккаунтов органов местного самоуправления муниципального образования городской округ Верхняя Тура, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщениях граждан, в случае, если Губернатором Свердловской области не принято иное решение.

При технической невозможности размещения ответов с аккаунтов, указанных в части второй настоящего пункта, ответы размещаются с личных аккаунтов сотрудников органов местного самоуправления муниципального образования Городской округ Верхняя Тура, перечень которых утверждается органом местного самоуправления муниципального образования Городской округ Верхняя Тура, или должностного лица, ответственного за организацию работы
с сообщениями граждан.

18. При выявлении повторного сообщения гражданина по вопросу, ответ на который ему уже был направлен, куратор направляет сообщение гражданина исполнителям, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщении гражданина, для оперативного принятия мер по решению указанного вопроса и для подготовки ответа.

Ответ на повторное сообщение гражданина должен содержать информацию о принятых мерах или ходе решения вопроса.

Подготовка и размещение в социальной сети и на иных площадках ответа на повторное сообщение гражданина осуществляется в порядке, указанном в пунктах 6-17 настоящего положения.

19. Ответ на сообщение гражданина должен соответствовать формату общения в социальной сети и на иной площадке и содержать информацию по существу заданного вопроса (с приложением подтверждающих фото- и (или) видеоматериалов (при их наличии)).

20. При обработке сообщений граждан категории «решаемые» («фасттрек») исполнитель направляет куратору ответ с приложением фото-, и (или) видеоматериалов, и (или) документа, подтверждающего решение заданного в сообщении гражданина вопроса.

При невозможности подготовки ответа на сообщения граждан категории «решаемые» («фасттрек») в сроки, указанные в пункте 11 настоящего положения, исполнитель направляет куратору ответ с указанием сроков, ответственных лиц
и информацией о действиях, предпринимаемых исполнителем.

Если заданный в сообщении гражданина вопрос не нашел своего подтверждения, исполнитель не позднее 8 дней с даты выявления сообщения направляет куратору ответ с приложением фото-, и (или) видеоматериалов, и (или) документа, подтверждающего отсутствие проблемы.

21. Если в сообщениях граждан содержатся сведения о намерениях причинить вред другому лицу, нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, ответы на них не даются.

22. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в проекте ответа на сообщение гражданина, а также соблюдение срока ее представления куратору возлагается на исполнителя.

23. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в ответе на сообщение гражданина, а также соблюдение срока размещения ответа на сообщение гражданина возлагается на куратора.

24. Куратор формирует сводную информацию об организации работы исполнителей в социальных сетях и на иных площадках, количестве, тематике и категориях выявленных сообщений граждан и направляет ее в Департамент информационной политики Свердловской области.