АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА КРАСНОТУРЬИНСК СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 12.09.2022 № 01-01/1078
г. Краснотурьинск

Об утверждении положения об организации работы в Администрации городского округа Краснотурьинск с сообщениями граждан, размещаемыми в информационно-телекоммуникационной сети Интернет

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», в соответствии с распоряжением Губернатора Свердловской области от 17.06.2020 № 106-РГ «Об утверждении Положения об организации работы Губернатора Свердловской области, Правительства Свердловской области, иных исполнительных органов государственной власти Свердловской области и органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, с сообщениями граждан, размещаемыми в информационно-телекоммуникационной сети Интернет», статьей 32 Устава городского округа Краснотурьинск, утвержденного решением Краснотурьинской городской Думы от 23.06.2005 № 76, в целях организации работы с сообщениями граждан, размещаемыми в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, порядок рассмотрения которых не урегулирован Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Администрация (исполнительно-распорядительный орган местного самоуправления) городского округа Краснотурьинск

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить положение об организации работы в Администрации городского округа Краснотурьинск с сообщениями граждан, размещаемыми в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (прилагается).
2. Назначить заместителя Главы Администрация городского округа Краснотурьинск И.В. Ивлеву ответственным за организацию работы с сообщениями граждан, размещаемыми в сети Интернет.
3. Организационно-управленческому отделу Администрация городского округа Краснотурьинск (Н.В. Григорьева), пресс-секретарю Главы городского

округа Краснотурьинск А.Н. Загировой во взаимодействии с Департаментом внутренней политики Свердловской области и Департаментом информационной политики Свердловской области, государственным автономным учреждением Свердловской области «Информационно-аналитический центр» и отделом по работе со Свердловской областью автономной некоммерческой организации «Диалог Регионы» осуществлять координацию деятельности Администрации городского округа Краснотурьинск с сообщениями граждан, размещаемыми в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

4. Рекомендовать органам местного самоуправления городского округа Краснотурьинск руководствоваться настоящим постановлением.

5. Разместить настоящее постановление на официальном сайте Администрации городского округа Краснотурьинск.

6. Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.

ВЕРНО
ОУО П.В. ФЕЛЬКЕР
12.09.2022
ПОДЛИННИК ДОКУМЕНТА НАХОДИТСЯ
В АДМИНИСТРАЦИИ ГО КРАСНОТУРЬИНСК
В ДЕЛЕ №01-013 А 2022 ГОД

Глава городского округа **А.Ю. Устинов**

Утвержден
постановлением Администрации
городского округа Краснотурьинск
от 12.09.2022 № 01-1/1078
«Об утверждении положения
об организации работы в Администрации
городского округа Краснотурьинск
с сообщениями граждан, размещаемыми
в информационно-телекоммуникационной
сети Интернет»

ПОЛОЖЕНИЕ
об организации работы в Администрации городского округа Краснотурьинск с сообщениями граждан, размещаемыми в информационно-телекоммуникационной сети Интернет

1. Настоящее положение определяет порядок, сроки и последовательность действий Администрации городского округа Краснотурьинск (далее – Администрации), по выявлению сообщений граждан, размещаемых в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – сеть Интернет), затрагивающих вопросы деятельности органов местного самоуправления, и размещению ответов на сообщения граждан, размещаемых в сети Интернет, а также принятию иных 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 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Работа Администрации с сообщениями граждан осуществляется в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», Facebook, Twitter и Instagram и иных социальных сетях (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. Взаимодействие в социальных сетях и на иных площадках с гражданами осуществляется посредством аккаунтов, виджеты которых размещаются в сети Интернет на официальном сайте Губернатора Свердловской области (gubernator96.ru), официальном сайте Правительства Свердловской области (midural.ru), Информационном портале Свердловской области (све.рф) и официальном сайте Администрации.

5. Участниками отношений, связанных с работой с сообщениями граждан, являются Губернатор Свердловской области, Правительство Свердловской области, Департамент внутренней политики Свердловской

области, Департамент информационной политики Свердловской области, иные исполнительные органы государственной власти Свердловской области, органы местного самоуправления муниципальных образований, государственное автономное учреждение Свердловской области «Информационно-аналитический центр» (далее - ГАУСО «Информационно-аналитический центр») и отдел по работе со Свердловской областью автономной некоммерческой организации «Диалог Регионы» (далее – ЦУР Свердловской области).

6. Порядок взаимодействия Департамента информационной политики Свердловской области, ГАУСО «Информационно-аналитический центр» с Администрацией в части организации работы с сообщениями граждан определяется распоряжением Губернатора Свердловской области от 17.06.2020 № 106-РГ «Об утверждении Положения об организации работы Губернатора Свердловской области, Правительства Свердловской области, иных исполнительных органов государственной власти Свердловской области и органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, с сообщениями граждан, размещаемыми информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7. Администрация после получения запроса куратора (ГАУСО «Информационно-аналитический центр», ЦУР Свердловской области) представляет информацию, необходимую для размещения ответа на сообщения граждан, и (или) запросы (уточнения) в сроки, установленные настоящим положением.

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

8.1. «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 муниципальных образований по решению заданного вопроса или поднятой им проблемы.

8.2. «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.

8.3. «Высокой 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.

9. 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 государственном органе, подведомственном ему учреждении и организации. 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.

В случае если окончание срока, исчисляемого в календарных днях, приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то указанные в настоящем положении действия должны быть осуществлены участником отношений, связанных с работой с сообщениями граждан, в следующий за ним рабочий день.

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 17 настоящего положения, направляет его на согласование куратору.

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

15. Размещение ответов на сообщения граждан производится с аккаунтов Губернатора Свердловской области, официального аккаунта Свердловской области, аккаунтов иных исполнительных органов государственной власти Свердловской области и подведомственных им учреждений и организаций, органов местного самоуправления, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщениях граждан.

16. 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 7–15 настоящего положения.

17. 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)).

18. 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 16 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.

19. 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.

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

21. Информация о сообщениях граждан, носящих социально и общественно значимый характер, а также о повышенной социальной активности по вопросам, требующим оперативного решения, незамедлительно направляется исполнителем заместителю Главы Администрация городского округа Краснотурьинск И.В. Ивлевой.