



**Администрация Сладковского сельского поселения
Слободо-Туринского муниципального района Свердловской области
РАСПОРЯЖЕНИЕ**

06.08.2021 г

№ 28

с.Сладковское

**Об утверждении Положения об организации работы Администрации
Сладковского сельского поселения с сообщениями граждан, размещенными в
информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

В целях организации работы Администрации Сладковского сельского поселения по рассмотрению сообщений граждан, размещенными в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», порядок рассмотрения которых не урегулирован Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

1. Утвердить Положение об организации работы Администрации Сладковского сельского поселения с сообщениями граждан, размещенными в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2. Определить лицом, ответственным за организацию работы с сообщениями, размещенными в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» А.Н. Незаконнорожденных, заместителя Главы Администрации Сладковского сельского поселения

3. Назначить лицом, ответственным за осуществление работы с сообщениями, размещенными в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» Е.Г. Комлеву, специалиста первой категории Администрации Сладковского сельского поселения.

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Глава Сладковского сельского поселения



Л.П. Фефелова

Положения об организации работы Администрации Сладковского сельского поселения с сообщениями граждан, размещенными в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Настоящее положение определяет порядок, сроки и последовательность действий по выявлению сообщений граждан, размещаемых в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет), затрагивающих вопросы деятельности Администрации Сладковского сельского поселения, 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 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Работа Администрации Сладковского сельского поселения с сообщениями граждан осуществляется в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», 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. Участниками отношений, связанных с работой с сообщениями граждан, являются Администрации Сладковского сельского поселения, государственное автономное учреждение Свердловской области «Информационно-аналитический центр», АНО по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» - Центр управления региона Свердловской области.

5. Администрации Сладковского сельского поселения (далее - исполнителю) после получения запроса Государственного автономного учреждения Свердловской области «Информационно-аналитический центр» или АНО по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» - Центра управления региона Свердловской области (далее – куратора) или 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 Администрации Сладковского сельского поселения по решению заданного вопроса или поднятой им проблемы;

2) «решаемые» (или «фасттрек») – присваиваются сообщениям граждан, реагирующим 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 Администрации Сладковского сельского поселения, 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.

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 Администрации Сладковского сельского поселения, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщениях граждан.

При технической невозможности размещения ответов с аккаунтов, указанных в части второй настоящего пункта, ответы размещаются с личных аккаунтов должностного лица, ответственного за организацию работы с сообщениями граждан или сотрудника органов местного самоуправления Слободо-Туринского муниципального района, ответственного за осуществление работы с сообщениями, размещенными в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

18. При выявлении повторного сообщения гражданина по вопросу, ответ на который ему уже был направлен, куратор направляет сообщение гражданина исполнителем, 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.

25. Информация о сообщениях граждан, носящих социально и общественно значимый характер, а также о повышенной социальной активности по вопросам, требующим оперативного решения, незамедлительно направляется куратором Вице-губернатору Свердловской области и в Департамент информационной политики Свердловской области.