



**ПОСТАНОВЛЕНИЕ
АДМИНИСТРАЦИИ ПЫШМИНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

№ _____

ггт. Пышма

Об утверждении Положения об организации работы администрации Пышминского городского округа с сообщениями граждан, размещаемыми в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

В целях организации работы администрации Пышминского городского округа 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 обращений граждан 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»:

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Положение об организации работы администрации Пышминского городского округа с сообщениями граждан, размещаемыми в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (прилагается).

2. Организационно-правовому отделу администрации Пышминского городского округа 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» (далее — ЦУР Свердловской области) осуществлять координацию деятельности администрации Пышминского городского округа с сообщениями граждан, размещаемыми в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее — Положение), утвержденным настоящим постановлением, при работе с сообщениями граждан, размещаемыми в

документ подписан
Сертификат 024A18EA0079ADC6924BBDD2D73E616CD4
Владелец Соколов Виктор Васильевич
Действителен с 03.08.2021 по 03.11.2022

информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее — сеть Интернет).

3. Руководителям структурных подразделений администрации Пышминского городского округа, руководителям муниципальных предприятий и учреждений Пышминского городского округа обеспечить организацию работы с сообщениями граждан, размещаемыми в сети «Интернет», в соответствии с Положением.

4. Назначить заместителя главы администрации Пышминского городского округа по организации управления А.В. Кузеванову ответственным за организацию работы с сообщениями граждан, размещаемыми в сети Интернет.

5. Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.

Глава
Пышминского городского округа

В.В. Соколов

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации
Пышминского городского округа

от №

«Об утверждении Положения об организации работы администрации Пышминского городского округа с сообщениями граждан, размещаемыми в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

ПОЛОЖЕНИЕ**об организации работы администрации Пышминского городского округа с сообщениями граждан, размещаемыми в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Настоящее положение определяет порядок, сроки и последовательность действий администрации Пышминского городского округа 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 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Работа администрации Пышминского городского округа 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 официальных сайтах органов местного самоуправления Пышминского городского округа.

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, государственное автономное учреждение Свердловской области «Информационно-аналитический центр» и отдел по работе со Свердловской областью автономной некоммерческой организации «Диалог Регионы» (далее — ЦУР Свердловской области), органы местного самоуправления Пышминского городского округа, муниципальные предприятия и учреждения Пышминского городского округа.

6. Порядок взаимодействия администрации Пышминского городского округа с Департаментом информационной политики Свердловской области, государственным автономным учреждением Свердловской области «Информационно-аналитический центр» 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 Пышминского городского округа 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:

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 Пышминского городского округа 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) «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 органах местного самоуправления Пышминского городского округа, муниципальном предприятии и учреждении Пышминского городского округа. 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 органов местного самоуправления Пышминского городского округа, 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.