****

**ГЛАВА**

 **МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**КРАСНОУФИМСКИЙ ОКРУГ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 28.07.2021 № 83**

 **г. Красноуфимск**

|  |
| --- |
| Об утверждении положения об организации работы Главы и Администрации МО Красноуфимский округ с сообщениями граждан, размещаемыми в информационно-телекоммуникационной сети интернет |

В целях организации работы Главы и Администрации МО Красноуфимский округ с сообщениями граждан, размещаемыми в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, порядок рассмотрения которых не урегулирован Федеральным законом от 02 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации", в соответствии со ст. 26, 31 Устава МО Красноуфимский округ

**П О С Т А Н О В Л Я Ю:**

1. Утвердить [Положение](#P29) об организации работы Главы и Администрации МО Красноуфимский округ с сообщениями граждан, размещаемыми в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (прилагается).

2. Назначить ответственным в Администрации МО Красноуфимский округ за организацию работы с сообщениями граждан, размещаемыми в сети Интернет заместителя главы Администрации МО Красноуфимский округ по социальным вопросам Родионова Р.В.

3. Опубликовать настоящее Постановление на официальном сайте МО Красноуфимский округ.

4. Контроль за исполнением настоящего Постановления оставляю за собой.

Глава Муниципального образования

Красноуфимский округ О.В.Ряписов

Приложение

к Постановлению Главы

МО Красноуфимский округ

от 28.07.2021 года N 83

ПОЛОЖЕНИЕ

ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ГЛАВЫ И АДМИНИСТРАЦИИ

МО КРАСНОУФИМСКИЙ ОКРУГ С СООБЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН,

РАЗМЕЩАЕМЫМИ В ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ

СЕТИ "ИНТЕРНЕТ"

1. Настоящее положение определяет порядок, сроки и последовательность действий Главы и Администрации МО Красноуфимский округ (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 02 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

3. Работа Главы и Администрации с сообщениями граждан осуществляется в системе управления коммуникациями в социальных сетях "Инцидент Менеджмент" на сайте https://im.gosuslugi.ru.

4. Взаимодействие в социальных сетях гражданами осуществляется посредством аккаунта "Свердловская область", виджеты которых размещаются в сети Интернет на официальном сайте Губернатора Свердловской области, официальном сайте Правительства Свердловской области и Информационном портале Свердловской области.

5. Участниками отношений, связанных с работой с сообщениями граждан, являются Глава, структурные подразделения Администрации, ОМС, подведомственные им учреждения, заместитель главы Администрации МО Красноуфимский округ по социальным вопросам, ведущий специалист отдела ГО и ЧС, экологии Администрации МО Красноуфимский округ (далее - ведущий специалист отдела ГО и ЧС, экологии).

6. Ведущий специалист отдела ГО и ЧС, экологии:

1) осуществляет мониторинг системы "Инцидент Менеджмент" на сайте https://im.gosuslugi.ru;

2) направляет посредством электронной почты, мессенджеров или корпоративного чата сообщения граждан в структурные подразделения Администрации, ОМС, подведомственные им учреждения (далее - исполнители), к полномочиям которых отнесено решение вопросов (поднятых проблем), содержащихся в сообщениях граждан;

3) согласовывает подготовленные исполнителями запросы (уточнения) и ответы (промежуточные ответы) на сообщения граждан, полученные посредством электронной почты, мессенджеров или корпоративного чата, с точки зрения полноты и стилистики оформления этих запросов (уточнений) и ответов (промежуточных ответов), их соответствия формату общения в социальных сетях и на иных площадках;

4) осуществляет мониторинг исполнения настоящего положения, в том числе в части сроков подготовки исполнителями ответов (промежуточных ответов) на сообщения граждан;

5) информирует Главу о работе с сообщениями граждан.

7. Исполнители предоставляют после получения запроса ведущего специалиста отдела ГО и ЧС, экологии информацию, необходимую для размещения ответа на сообщения граждан, и (или) запросы (уточнения) в сроки, установленные настоящим положением.

8. Выявленным сообщениям граждан в системе "Инцидент Менеджмент" 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 Главы, Администрации, ОМС, подведомственных им учреждений;

2) "решаемые" (или "фаст-трек") - 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 системы, 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 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.

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. Ведущий специалист отдела ГО и ЧС, экологии в течение 30 минут с момента прочтения сообщения в программе "Инцидент Менеджмент" направляет его исполнителю, к полномочиям которого отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщении гражданина, для подготовки проекта ответа.

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 ведущему специалисту отдела ГО и ЧС, экологии с письменным указанием причин возврата.

12. Подготовка ответов (промежуточных ответов) на сообщения граждан категории "обычные" и "решаемые" осуществляется не позднее 6 часов со времени выявления сообщения гражданина, для сообщений граждан категории "повышенной важности" - не позднее 3 часов со времени выявления сообщения гражданина.

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

13. Исполнитель готовит проект ответа (промежуточного ответа) на сообщение гражданина или запрос (уточнение) и в сроки, указанные в [пункте 12](#P56) настоящего положения, направляет его на согласование ведущему специалисту отдела ГО и ЧС, экологии.

14. Ведущий специалист отдела ГО и ЧС, экологии в течение 30 минут 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 30 минут и направляется ведущему специалисту отдела ГО и ЧС, экологии на согласование повторно.

16. После согласования с ведущим специалистом отдела ГО и ЧС, экологии ответа на сообщение гражданина в течение 30 минут с момента согласования, ответ размещается в системе "Инцидент Менеджмент".

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

1) решение об исполнителях принимает ведущий специалист отдела ГО и ЧС, экологии;

2) исполнители направляют информацию для общего проекта ответа ведущему специалисту отдела ГО и ЧС, экологии;

3) срок подготовки ответа для каждого исполнителя - не более 2 часов с момента поступления сообщения гражданина.

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

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

Подготовка и размещение в программе "Инцидент Менеджмент" ответа на повторное обращение гражданина осуществляется в порядке, указанном в [пунктах 10](#P54) - [16](#P61) настоящего положения.

19. Ответ на сообщение гражданина должен соответствовать формату общения в социальной сети, быть по существу заданного вопроса (вопросов) с возможным приложением фото- и (или) видео-материалов (при их наличии).

20. При обработке сообщений граждан категории "решаемые" ("фаст-трек") исполнитель направляет ведущему специалисту отдела ГО и ЧС, экологии ответ с приложением фото-, и (или) видеоматериалов, и (или) документа, подтверждающего решение заданного в сообщении гражданина вопроса (вопросов).

При невозможности подготовки ответа на сообщения граждан категории "решаемые" ("фасттрек") в сроки, указанные в [пункте 12](#P56) настоящего положения, исполнитель направляет ведущему специалисту отдела ГО и ЧС, экологии ответ с указанием сроков, ответственных лиц и информации о действиях, предпринимаемых исполнителем.

Если заданный в сообщении гражданина вопрос не нашел своего подтверждения, исполнитель не позднее 6 часов с даты выявления сообщения направляет ведущему специалисту отдела ГО и ЧС, экологии 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 предоставления ведущему специалисту отдела ГО и ЧС, экологии 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 ведущему специалисту отдела ГО и ЧС, экологии.

24. В случае выявления ведущим специалистом отдела ГО и ЧС, экологии недостатков в работе исполнителей с сообщениями граждан, информация направляется заместителям Главы Администрации, курирующим деятельность соответствующих исполнителей, для организации работы по устранению недостатков.

25. Информация о сообщениях, носящих социальный и общественно значимый характер, а также о повышенной социальной активности по вопросам, требующим оперативного решения, незамедлительно направляется Главе для принятия соответствующего решения.