



Российская Федерация
Свердловская область
**Глава муниципального образования
Байкаловского сельского поселения**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 02.09.2021 № 139/од-р

с. Байкалово

Об утверждении Положения об организации работы Администрации муниципального образования Байкаловского сельского поселения с сообщениями граждан, размещаемыми в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

В целях организации работы Администрации муниципального образования Байкаловского сельского поселения, 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»:

1. Утвердить Положение об организации работы Администрации муниципального образования Байкаловского сельского поселения с сообщениями граждан, размещаемыми в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (прилагается).

2. Администрации муниципального образования 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 муниципального образования Байкаловского сельского поселения с сообщениями граждан, размещаемыми в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - Положение), утвержденным настоящим распоряжением, при работе с сообщениями граждан, размещаемыми в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет).

3. Администрации муниципального образования Байкаловского сельского поселения оказывать подведомственным учреждениям содействие в реализации Положения, утвержденного настоящим распоряжением.

4. Назначить Боярову Лидию Витальевну – заместителя Главы Администрации муниципального образования Байкаловского сельского поселения ответственным за организацию работы с сообщениями граждан, размещаемыми в сети Интернет.

5. Контроль исполнения настоящего распоряжения оставляю за собой.

Глава муниципального образования
Байкаловского сельского поселения



Лыжин Д.В.

УТВЕРЖДЕНО

распоряжением Администрации
муниципального образования
Байкаловского сельского поселения
от 02.09.2021 №139/од-р
«Об утверждении Положения об
организации работы Администрации
Байкаловского сельского поселения с
сообщениями граждан, размещаемыми в
информационно-телекоммуникационной
сети «Интернет»

Положение

об организации работы Администрации муниципального образования
Байкаловского сельского поселения с сообщениями граждан, размещаемыми
в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Настоящее положение определяет порядок, сроки и последовательность действий Администрации муниципального образования Байкаловского сельского поселения (далее - органы местного самоуправления), 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 муниципального образования Байкаловского сельского поселения 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 (gubemator96.ru), официальном сайте Правительства

Свердловской области (midural.ru), Информационном портале Свердловской области (све.рф) и сайтах органов местного самоуправления.

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» и отдел по работе со Свердловской областью автономной некоммерческой организации «Диалог Регионы» (далее - ЦУР Свердловской области).

6. Порядок взаимодействия Департамента информационной политики Свердловской области, государственного автономного учреждения Свердловской области «Информационно-аналитический центр» с органами местного самоуправления муниципальных образований 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. Орган местного самоуправления 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), реактиванием 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;

2) «решаемые» (или «фасттрек») - присваиваются сообщениям граждан, реактиванием 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 реактивования 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 сообщения 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 Администрации муниципального образования Байкаловского сельского поселения.