

**Администрация Артемовского городского округа**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

от 09.08.2021 № 111-РА

***Об организации работы Администрации Артемовского городского округа с сообщениями граждан, размещаемыми в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»***

В целях организации работы Администрации Артемовского 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», принимая во внимание распоряжение 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»», руководствуясь статьями 30, 31 Устава Артемовского городского округа,

1. Назначить Касаткину Ю.В., управляющего делами Администрации Артемовского городского округа, ответственным за организацию работы в Администрации Артемовского городского округа с сообщениями граждан, размещаемыми в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2. Утвердить Положение об организации работы Администрации Артемовского городского округа с сообщениями граждан, размещаемыми в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (Приложение).

3. Руководителям отраслевых (функциональных) органов Администрации, органов местного самоуправления Артемовского городского округа, территориальных органов местного самоуправления Артемовского городского округа назначить ответственных за работу с сообщениями граждан. Срок – 20.08.2021.

4. Распоряжение разместить на Официальном портале правовой информации Артемовского городского округа (www.артемовский-право.рф) и на официальном сайте Артемовского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Контроль за исполнением распоряжения оставляю за собой.

Глава Артемовского городского округа К.М. Трофимов

Приложение

УТВЕРЖДЕНО

распоряжением Администрации

Артемовского городского округа от 09.08.2021 № 111-РА

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**об организации работы Администрации Артемовского городского округа с сообщениями граждан, размещаемыми в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Настоящее положение определяет порядок, сроки и последовательность действий Администрации Артемовского городского округа, отраслевых (функциональных) органов Администрации, органов местного самоуправления Артемовского городского округа, территориальных органов местного самоуправления Артемовского городского округа по выявлению сообщений граждан, размещаемых в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сообщения граждан), по вопросам местного значения Артемовского городского округа, принятию мер реагирования и размещению ответов на данные сообщения граждан.
2. Настоящее положение применяется при работе с сообщениями 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 Артемовского городского округа с сообщениями граждан осуществляется в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте» и Instagram.
4. Взаимодействие в социальных сетях с гражданами осуществляется посредством аккаунтов, виджеты которых размещаются на официальном сайте Артемовского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.artemovsky66.ru).
5. Участниками отношений, связанных с работой с сообщениями граждан, являются:
6. структурные подразделения Администрации Артемовского городского округа, органы местного самоуправления Артемовского городского округа, отраслевые (функциональные) органы Администрации, территориальные органы местного самоуправления Артемовского городского округа (далее – исполнители);
7. заместители главы Администрации Артемовского городского округа (далее – кураторы);
8. отдел организации и обеспечения деятельности Администрации Артемовского городского округа (далее – координатор).
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 участниками отношений, связанных с работой с сообщениями граждан, в течение срока, исчисляемого в минутах и часах, в рамках служебного (рабочего) времени. 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 участниками отношений, связанных с работой с сообщениями граждан, в следующий за ним рабочий день.

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.

1. Координатор:
2. осуществляет координацию работы с сообщениями граждан;
3. обеспечивает методическое сопровождение деятельности исполнителей по работе с сообщениями;
4. информирует главу Артемовского городского округа о работе с сообщениями граждан;
5. осуществляет выявление сообщений граждан с помощью средств специализированного программного обеспечения или в режиме ручного мониторинга, указывает тему (группу тем), категорию выявленных сообщений, на основании которых принимает решение о сроках реагирования на сообщения граждан;
6. фиксирует время выявления сообщения при ручном мониторинге. При применении средств специализированного программного обеспечения время выявления сообщения фиксирует автоматически;
7. присваивает выявленным сообщениям категорию исходя из важности сообщения и возможности оперативного решения затрагиваемых в нем проблем:

«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 Артемовского городского округа, иных органов местного самоуправления Артемовского городского округа по решению заданного вопроса или поднятой им проблемы;

«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;

«повышенной важности» - присваиваются сообщениям граждан первых двух категорий, отсутствие реагирования на которые, по оценке куратора, может вызвать общественный резонанс, требующим оперативного (в пределах 4 часов) реагирования, в том числе путем представлениям актуальной информации;

1. 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;
2. производит размещение ответов на сообщения граждан с аккаунтов Администрации Артемовского городского округа;
3. при выявлении повторного сообщения гражданина по вопросу, ответ на который ему уже был направлен, направляет сообщение гражданина исполнителям, к компетенции которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщении гражданина, для принятия мер по решению указанного вопроса и для подготовки ответа;
4. осуществляет мониторинг исполнения настоящего положения, в том числе в части сроков подготовки исполнителями ответов (промежуточных ответов) на сообщения граждан;
5. формирует сводную информацию об организации работы исполнителей в социальных сетях, количество, тематику и категорию выявленных сообщений граждан;
6. вносит предложения главе Артемовского городского округа по совершенствованию работы с сообщениями граждан;
7. незамедлительно направляет главе Артемовского городского округа информацию о сообщениях граждан, носящих социально и общественно значимый характер, а также о повышенной социальной активности по вопросам, требующим оперативного решения;
8. в случае выявления недостатков в работе исполнителей с сообщениями граждан направляет куратору информацию об этом для организации работы по устранению недостатков и выявления лиц, допустивших нарушения требований настоящего положения.
9. Исполнители:
10. оперативно принимают меры реагирования на сообщения;
11. готовят проекты ответов (промежуточных ответов) на сообщение гражданина и (или) запрос (уточнение) и в сроки, указанные в пункте 6 настоящего положения, направляют его координатору;
12. если решение поставленных в сообщении гражданина вопросов не относится к компетенции исполнителей, возвращают координатору сообщение гражданина в течение 30 минут с момента указания причин возврата;
13. при обработке сообщений граждан категории «решаемые» («фасттрек») направляют координатору с приложением фото-, и (или) видеоматериалов, и (или) документа, подтверждающего решение заданного сообщении гражданина вопроса;
14. пересматривают и направляют куратору на согласование повторно в течение 4 часов направленный на доработку проект ответа на сообщение гражданина;
15. если заданный в сообщении гражданина вопрос не нашел своего подтверждения, исполнители не позднее 8 дней с даты выявления сообщения направляют куратору и координатору ответ с приложением фото-, и (или) видеоматериалов, и (или) документа, подтверждающего отсутствие проблемы.
16. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в проекте ответа на сообщение гражданина, а также соблюдение срока представления ответа на сообщения возлагается на исполнителей.
17. Куратор в течении 1 часа с момента поступления проекта ответа на сообщение гражданина или запроса (уточнения) согласовывает подготовленные исполнителями запросы (уточнения) и ответы (промежуточные ответы) на сообщения граждан 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, либо направляет на доработку исполнителю с указанием причин направления на доработку.
18. Eсли 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.