Приложение

УТВЕРЖДЕНО

распоряжением Главы

муниципального округа Первоуральск

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2025 г. № \_\_\_\_\_

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**об организации работы органов местного самоуправления муниципального округа Первоуральск с сообщениями граждан, размещаемыми в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Настоящее положение определяет порядок, сроки и последовательность действий органов местного самоуправления муниципального округа Первоуральск по выявлению сообщений граждан, размещаемых в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее — сеть Интернет), затрагивающих вопросы деятельности органов местного самоуправления муниципального округа Первоуральск, 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 в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», мессенджере «Telegram», не являющимися обращениями граждан, указанными в Федеральном законе от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – сообщения граждан), в компоненте обработки сообщений из открытых источников единого окна цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – компонент обработки сообщений из открытых источников платформы обратной связи).

3. Работа с сообщениями граждан проводится сотрудниками органов местного самоуправления муниципального округа Первоуральск.

4. Взаимодействие в социальных сетях и мессенджере с гражданами осуществляется посредством аккаунтов, виджеты которых размещаются в сети Интернет на официальном сайте Администрации муниципального округа Первоуральск (prvadm.ru).

5. Участниками отношений, связанных с работой с сообщениями граждан, являются сотрудники органов местного самоуправления муниципального округа Первоуральск. Куратором по организации работы органов местного самоуправления муниципального округа Первоуральск с сообщениями граждан, размещаемыми в сети Интернет является Администрация муниципального округа Первоуральск (далее куратор). Функции куратора осуществляются специалистами Администрации муниципального округа Первоуральск по работе со средствами массовой информации.

6. Куратор:

1) осуществляет координацию работы с сообщениями граждан;

2) осуществляет выявление сообщений граждан с помощью средств специализированного программного обеспечения или в режиме ручного мониторинга;

3) направляет сообщения граждан в органы местного самоуправления муниципального округа Первоуральск (далее исполнители), к полномочиям которых отнесено решение вопросов (поднятых проблем), содержащихся в сообщениях граждан;

4) 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;

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

6) информирует Главу муниципального округа Первоуральск, заместителя Главы муниципального округа Первоуральск по управлению социальной сферой о работе с сообщениями граждан.

7. Органы местного самоуправления муниципального округа Первоуральск определяют правовым актом лицо, ответственное за организацию работы с сообщениями граждан должностью не ниже заместителя руководителя органа местного самоуправления, а также лиц, осуществляющих подготовку ответов (промежуточных ответов) на сообщения граждан. Информацию о назначении направляют в течении 5 рабочих дней куратору.

8. Органам местного самоуправления муниципального округа Первоуральск после получения запроса от куратора рекомендуется представить информацию, необходимую для размещения ответа на сообщения граждан, и (или) запросы (уточнения) в сроки, установленные настоящим положением.

9. Выявленным сообщениям граждан в социальных сетях и мессенджере 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 муниципального округа Первоуральск, органов местного самоуправления и их сотрудников 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) «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.

10. 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 муниципального округа Первоуральск. 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.

11. Куратор выявляет сообщения граждан, указывает тему (группу тем), категорию выявленных сообщений, на основании которых принимает решение о сроках реагирования на сообщения граждан.

12. Куратор после принятия решения о сроках реагирования в течение 30 минут с момента выявления сообщения гражданина направляет его в орган местного самоуправления к полномочиям которого отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщении гражданина, для подготовки проекта ответа.

13. Время выявления сообщения гражданина фиксируется с помощью средств специализированного программного обеспечения автоматически. При ручном мониторинге сообщений граждан время выявления сообщения фиксирует куратор.

14. Если решение поставленных в сообщении гражданина вопросов не относится к компетенции исполнителя, исполнитель в течении 30 минут после получения сообщения возвращает его куратору с указанием причин возврата.

15. 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.

16. Исполнитель готовит проект ответа (промежуточного ответа) на сообщение гражданина и (или) запрос (уточнение) и направляет его на согласование куратору.

17. 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.

18. Направленный на доработку проект ответа на сообщение гражданина дорабатывается исполнителем в течение 4 часов и направляет куратору на согласование повторно.

19. После согласования куратором ответа на сообщение гражданина в течение 30 минут с момента согласования он размещается куратором в социальной сети или мессенджере, на которой было размещено сообщение гражданина.

20. В случае если сообщение гражданина содержит вопросы, решение которых входит в полномочия нескольких органов местного самоуправления:

1) решение об органах местного самоуправления, 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 аккаунта Администрации муниципального округа Первоуральск.

При технической невозможности размещения ответов с аккаунтов Администрации муниципального округа Первоуральск ответы размещаются с личных аккаунтов сотрудников Администрации муниципального округа Первоуральск по работе со средствами массовой информации.

21. При выявлении повторного сообщения гражданина по вопросу, ответ на который ему уже был направлен, куратор направляет сообщение гражданина органам местного самоуправления, 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 12 - 20 настоящего положения.

22. 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)).

23. 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 15 настоящего положения, исполнитель направляет сотруднику Администрации муниципального округа Первоуральск по работе со средствами массовой информации 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.

24. 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. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению куратором в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

25. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в проекте ответа на сообщение гражданина, а также соблюдение срока ее представления куратору возлагается на исполнителя.

26. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в ответе на сообщение гражданина, а также соблюдение срока размещения ответа на сообщение гражданина возлагается на куратора.

27. 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 заместителю Главы муниципального округа Первоуральск по управлению социальной сферой.

28. В случае выявления заместителем Главы муниципального округа Первоуральск по управлению социальной сферой недостатков в работе исполнителей с сообщениями граждан информация об этом направляется заместителям Главы муниципального округа курирующим деятельность соответствующих органов местного самоуправления, для организации работы по устранению недостатков и выявления лиц, допустивших нарушения требований настоящего положения.

29. Информация о сообщениях граждан, носящих социально и общественно значимый характер, а также о повышенной социальной активности по вопросам, требующим оперативного решения, незамедлительно направляется куратором Главе муниципального округа Первоуральск и заместителю Главы муниципального округа Первоуральск по управлению социальной сферой.