****

**Администрация Городского округа «город Ирбит»**

**Свердловской области**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

от 9 августа 2021 года № 68 -РО

г. Ирбит

**Об утверждении Положения об организации работы администрации Городского округа «город Ирбит» Свердловской области с сообщениями граждан, размещаемыми в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

Во исполнение распоряжения 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», в целях организации работы администрации Городского округа «город Ирбит» Свердловской области с сообщениями граждан, размещаемыми в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», порядок рассмотрения которых не урегулирован Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 58-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

1. Утвердить Положение об организации работы администрации Городского округа «город Ирбит» Свердловской области с сообщениями граждан, размещаемыми в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (прилагается).
2. Назначить специалистом, ответственным за работу с сообщениями граждан, размещаемыми в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», пресс-секретаря администрации Городского округа «город Ирбит» Свердловской области.
3. Назначить ответственным за организацию работы с сообщениями граждан, размещаемыми в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», Управляющего делами (руководителя аппарата) администрации Городского округа «город Ирбит» Свердловской области.
4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Глава Городского округа

«город Ирбит» Свердловской области Н.В. Юдин

Приложение

к распоряжению администрации

Городского округа «город Ирбит»

Свердловской области

от 09. 08.2021 № 68-РО

ПОЛОЖЕНИЕ

об организации работы администрации Городского округа «город Ирбит» Свердловской области с сообщениями граждан, размещаемыми в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Настоящее положение определяет порядок, сроки и последовательность действий администрации Городского округа «город Ирбит» Свердловской области (далее – администрации города), по работе с сообщениями граждан, размещаемых в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее- сеть Интернет), затрагивающих вопросы деятельности органов местного самоуправления Городского округа «город Ирбит» Свердловской области, и размещению ответов на сообщения граждан, размещаемых в сети Интернет, а также принятию иных мер реагирования на сообщения граждан, размещаемые в сети Интернет.

1. 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».
2. Работа администрации города 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).
3. Участниками отношений, связанных с работой с сообщениями граждан, являются глава Городского округа «город Ирбит» Свердловской области, администрация города, иные органы местного самоуправления Городского округа «город Ирбит» Свердловской области, подведомственные главе Городского округа «город Ирбит» Свердловской области (далее – иные ОМС), исполнительные органы государственной власти Свердловской области и государственное автономное учреждение Свердловской области «Информационно-аналитический центр» (далее – куратор).
4. Куратор выявляет сообщения граждан, указывает тему (группу тем), категорию выявленных сообщений, на основании которых принимает решение о сроках реагирования на сообщения граждан и направляет его исполнителю.
5. Специалист администрации города, ответственный за работу с сообщениями граждан, после получения запроса куратора или исполнительного органа государственной власти Свердловской области, представляет информацию, необходимую для размещения ответа на сообщения граждан, и (или) запросы (уточнения) в сроки, установленные 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».
6. Если решение поставленных в сообщении гражданина вопросов не относится к компетенции администрации города и иных ОМС, специалист администрации города, ответственный за работу с сообщениями граждан, после получения запроса куратора в течение 30 минут с момента поступления сообщения гражданина возвращает его куратору с указанием причин возврата.
7. 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. Специалист администрации города, ответственный за работу с сообщениями граждан, во взаимодействии со специалистами структурных подразделений администрации города, иными ОМС, готовит проект ответа (промежуточного ответа) на сообщение гражданина и (или) запрос (уточнение) и в сроки, указанные в пункте 8 настоящего положения, направляет его на согласование куратору.
2. При получении от куратора на доработку проект ответа на сообщение гражданина дорабатывается специалистом администрации города, ответственным за работу с сообщениями граждан, в течение 4 часов и направляется куратору на согласование повторно.
3. После согласования куратором ответа на сообщение гражданина в течение 30 минут с момента согласования он размещается куратором в социальной сети или на иной площадке, на которой было размещено сообщение гражданина.
4. В случае если сообщение гражданина содержит вопросы, решение которых входит в полномочия нескольких исполнителей, специалист администрации города, ответственный за работу с сообщениями граждан, подготовивший необходимую информацию для подготовки общего проекта ответа в части, касающейся своих полномочий, направляет эту информацию куратору в срок не более 4 часов с момента поступления сообщения гражданина для подготовки информации (общего проекта ответа).
5. При поступлении от куратора повторного сообщения гражданина по вопросу, ответ на который ему уже был направлен, сообщение направляется специалистам администрации города и (или) иным ОМС 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.
6. 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)).
7. При обработке сообщений граждан категории «решаемые» («фасттрек») специалист администрации города, ответственный за работу с сообщениями граждан, 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 8 настоящего положения, специалист администрации города, ответственный за работу с сообщениями граждан, направляет куратору ответ с указанием сроков, ответственных лиц и информацией о предпринимаемых действиях.

Если заданный в сообщении гражданина вопрос не нашел своего подтверждения, специалист администрации города, ответственный за работу с сообщениями граждан, не позднее 8 дней с даты выявления сообщения направляет куратору ответ с приложением фото-, и (или) видеоматериалов, и (или) документа, подтверждающего отсутствие проблемы.

1. 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.
2. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в проекте ответа на сообщение гражданина, а также соблюдение срока ее представления куратору возлагается на специалиста администрации города, ответственного за работу с сообщениями граждан.
3. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в ответе на сообщение гражданина, а также соблюдение срока размещения ответа на сообщение гражданина возлагается на куратора.