



БЕЛГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ

**АДМИНИСТРАЦИЯ
АЛЕКСЕЕВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

Алексеевка

« 10 » октября 2022 г.

№ 840

**Об утверждении Положения об
организации работы администрации
Алексеевского городского округа и её
структурных подразделений с
сообщениями из открытых
источников**

В соответствии с распоряжением Губернатора Белгородской области от 14.06.2022г. № 292-р «Об организации работы органов исполнительной власти, государственных органов Белгородской области с сообщениями из открытых источников», в целях совершенствования организации работы администрации Алексеевского городского округа и её структурных подразделений в сети Интернет по рассмотрению сообщений из открытых источников и формирования системы эффективной обратной связи администрация Алексеевского городского округа **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить Положение об организации работы администрации Алексеевского городского округа и её структурных подразделений с сообщениями из открытых источников (приложение № 1).

2. Утвердить классификатор сообщений по категориям, требующим практического решения в системе «Инцидент Менеджмент» (приложение № 2).

3. Определить заместителя руководителя аппарата главы администрации Алексеевского городского округа, начальника управления организационно-контрольной работы и архивного дела (Алейник С.В.) должностным лицом, ответственным за организацию работы администрации Алексеевского городского округа и её структурных подразделений в сети Интернет по рассмотрению сообщений из открытых источников.

4. Заместителям главы администрации Алексеевского городского округа, начальникам самостоятельных управлений, председателям комитетов:

- определить должностных лиц, ответственных за работу с сообщениями из открытых источников, подготовку и размещение ответов на сообщения из

открытых источников;

- осуществлять взаимодействие с аппаратом главы администрации Алексеевского городского округа и Муниципальным центром управления по вопросам работы с сообщениями из открытых источников.

5. Аппарату главы администрации Алексеевского городского округа (Маматовой И.И.) обеспечить опубликование настоящего постановления в соответствии с Уставом Алексеевского городского округа.

6. Управлению организационно-контрольной работы и архивного дела аппарата главы администрации Алексеевского городского округа (Алейник С.В.) обеспечить размещение настоящего постановления на официальном сайте органов местного самоуправления Алексеевского городского округа.

7. Признать утратившим силу постановление администрации Алексеевского городского округа от 13 мая 2020 года № 344 «Об утверждении Положения об организации работы органов местного самоуправления Алексеевского городского округа с сообщениями из открытых источников».

8. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации Алексеевского городского округа, руководителя аппарата главы администрации Алексеевского городского округа Маматову И.И.

**Заместитель главы администрации
Алексеевского городского округа
по АПК и имуществу**



А.Ф. Горбатенко

**Приложение № 1****УТВЕРЖДЕНО**

**постановлением администрации
Алексеевского городского округа**

от «10» 10 2022 г.

№ 840

**Положение
об организации работы администрации Алексеевского городского округа и
её структурных подразделений с сообщениями
из открытых источников**

1. Положение об организации работы администрации Алексеевского городского округа и её структурных подразделений с сообщениями из открытых источников (далее – Положение) определяет порядок, сроки, последовательность действий администрации Алексеевского городского округа и её структурных подразделений (далее – администрация Алексеевского городского округа) по выявлению сообщений из открытых источников, затрагивающих вопросы их деятельности, в том числе размещенных в социальных сетях в сети Интернет, личных сообщений, поступающих в адрес администрации Алексеевского городского округа, принятию мер оперативного реагирования на сообщения из открытых источников и размещению ответов их авторам.

2. При организации работы с сообщениями из открытых источников не применяются положения Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации».

3. Координацию работы администрации Алексеевского городского округа и её структурных подразделений с сообщениями из открытых источников осуществляет аппарат главы администрации Алексеевского городского округа, совместно с муниципальным центром управления Алексеевского городского округа.

4. Работа администрации Алексеевского городского округа и её структурных подразделений с сообщениями из открытых источников осуществляется с использованием автоматизированной системы мониторинга информации «Инцидент Менеджмент», в социальных сетях и мессенджерах в которых возможна коммуникация с населением.

5. Администрация Алексеевского городского округа должна иметь необходимые ресурсы (группы, аккаунты) для работы в социальных сетях, порядок создания и ведения которых регулируется правовыми актами Белгородской области. Ссылки на актуальные аккаунты размещаются на официальном сайте органов местного самоуправления.

6. Выявление сообщения из открытых источников, требующих реагирования, направления их в органы власти, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщениях из открытых источников, согласование запросов (уточнений), ответов (промежуточных ответов) авторам сообщений из открытых источников осуществляется Муниципальным центром управления Алексеевского городского округа (Куратор).

7. Администрация Алексеевского городского округа определяет:

- должностное лицо, замещающее должность не ниже заместителя руководителя, ответственное за организацию работы с сообщениями из открытых источников (далее должностное лицо);
- сотрудника, осуществляющего подготовку и размещение ответов на сообщения из открытых источников (далее – Исполнитель), с учетом возможности исполнения обязанностей Исполнителя в период его временного отсутствия (в связи с болезнью, отпуском, командировкой, учёбой или иными причинами) иными лицами.

В случае замены Исполнителя должностное лицо обеспечивает заблаговременное информирование об этом Куратора.

8. Куратор осуществляет мониторинг системы «Инцидент Менеджмент» и при выявлении сообщения из открытых источников, на которое требуется реагирование, указывает тему (группу тем) и локацию в соответствии с классификатором сообщений по категориям, требующим практического решения в системе «Инцидент Менеджмент», на основании чего принимает решение о необходимости реагирования на сообщения из открытых источников и в течение 30 минут с момента выявления направляет его в органы местного самоуправления, к полномочиям которых относится решение поставленных в сообщениях из открытых источников вопросов, для отработки и подготовки запросов (уточнений), ответов (промежуточных ответов) авторам сообщений из открытых источников.

9. Если, по мнению Исполнителя, решение вопросов, поставленных в сообщении из открытых источников, не относится к компетенции администрации Алексеевского городского округа, Исполнитель в течение 30 минут после получения сообщения возвращает его Куратору. Далее осуществляются действия в соответствии с пунктом 8 Положения.

10. Подготовка и размещение в социальной сети запроса (уточнения), ответа (промежуточного ответа) авторам сообщений из открытых источников осуществляется не позднее 9 рабочих часов с момента выявления указанного сообщения из открытых источников.

10.1. В случае, если сообщение из открытых источников отмечено Куратором как сообщение повышенной важности, размещение в социальной сети запроса (уточнения), ответа (промежуточного ответа) авторам сообщений из открытых источников осуществляется не позднее 4 рабочих часов с момента выявления сообщения.

10.2. После опубликования окончательного ответа на сообщение повышенной важности Исполнителю рекомендуется в течение месяца размещать информационные материалы на информационных площадках администрации Алексеевского городского округа в сети Интернет.

10.3. В случае, если сообщение из открытых источников отмечено Куратором как сообщение, требующее практического решения, размещение в социальной сети запроса (уточнения), ответа (промежуточного ответа) авторам сообщений из открытых источников осуществляется не позднее 9 рабочих часов с момента выявления сообщения, а в срок от 2 до 8 рабочих дней автору сообщения из открытых источников дается окончательный ответ о решении поступившего вопроса с приложением фото- или видео подтверждения проведенных работ.

11. Исполнитель подготавливает проект (уточнения) или ответа (промежуточного ответа) автору сообщения из открытых источников и направляет его на согласование Куратору не позднее чем за 1 час до истечения срока, предусмотренного подпунктами 10.1 и 10.3 пункта 10 Положения.

12. Ответ на сообщение должен быть корректным, содержать приветствие, соответствовать формату общения в социальной сети и содержать информацию по существу заданного вопроса с приложением фотоматериалов при их наличии.

13. Куратор в течение 1 часа с момента поступления проекта запроса (уточнения) или ответа (промежуточного ответа) на сообщение из открытых источников или запрос (уточнение) согласовывает его либо направляет на доработку Исполнителю.

14. Исполнитель в течение 30 минут дорабатывает и направляет Куратору проект запроса (уточнения) или ответа (промежуточного ответа) на сообщение из открытых источников на повторное согласование.

15. Согласованный Куратором ответ на сообщение из открытых источников в течение 30 минут с момента согласования размещается Исполнителем в социальной сети, в которой было размещено сообщение.

16. Согласованный Куратором ответ на сообщение, направленное с помощью сервиса «Личные сообщения» (далее – личные сообщения), в течение 30 минут с момента согласования направляется Исполнителем автору сообщения из открытых источников в личные сообщения в социальных сетях. В случаях, если заявитель указал контактный номер телефона, адрес электронной почты или иной способ обратной связи, ответ может быть направлен указанным способом.

17. Согласованный Куратором ответ на сообщение, направленное с помощью виджета обратной связи, размещенного в аккаунте органов местного самоуправления в социальной сети «ВКонтакте» (далее – виджет обратной связи), в течение 30 минут с момента согласования направляется Исполнителем автору сообщения из открытых источников в личные сообщения в социальных сетях. В случаях, если автор сообщения из открытых источников указал

контактный номер телефона, адрес электронной почты или иной способ обратной связи, ответ может быть направлен указанным способом.

18. В случае, если дается промежуточный ответ на обращение из открытых источников или личные сообщения, то срок, необходимый для направления окончательного проекта ответа, должен составлять не более 8 (восьми) рабочих дней со дня направления промежуточного ответа.

19. В случае, если сообщение из открытых источников содержит вопросы, решение которых входит в полномочия нескольких подведомственных организаций администрации Алексеевского городского округа, ответственного исполнителя определяет Куратор. Исполнитель, подготовивший необходимую информацию для подготовки ответа, в части, касающейся своих полномочий, направляет её Куратору. Направление каждым Исполнителем информации, необходимой для подготовки общего проекта ответа, составляет не более 2 рабочих часов с момента поступления Исполнителю сообщения из открытых источников для подготовки информации (общего ответа).

20. При поступлении повторного сообщения из открытых источников по ранее рассмотренному вопросу Куратор направляет его в структурное подразделение администрации Алексеевского городского округа к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщении из открытых источников, для принятия мер по решению указанного вопроса и для подготовки ответа. Ответ на повторное сообщение из открытых источников должен содержать информацию о принятых мерах или о ходе решения вопроса. Подготовка и размещение в социальной сети ответа на повторное сообщение из открытых источников осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 9-18 Положения.

21. Ответ на сообщение из открытых источников должен содержать информацию по существу заданного вопроса (с приложением подтверждающих фото – или видеоматериалов при их наличии).

22. Не подлежат обработке и размещению ответы на сообщения из открытых источников, в которых содержатся сведения о намерениях причинить вред другому лицу, нецензурные либо оскорбительные выражения в адрес сотрудника или администрации Алексеевского городского округа, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника, а также членам его семьи.

23. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в проекте ответа, а также за соблюдение сроков ее предоставления Куратору возлагается на Исполнителя.

24. В случае выявления недостатков (несоблюдение сроков реагирования) в работе администрации Алексеевского городского округа и её структурных подразделений с сообщениями из открытых источников, информация об этом направляется заместителям главы администрации Алексеевского городского округа для организации работы по устранению недостатков, а также для определения лиц, допустивших нарушения

требований Положения, и принятия решения о применении к ним мер дисциплинарного воздействия.

25. Незамедлительному докладу главе администрации Алексеевского городского округа подлежит информация о сообщениях из открытых источников, личных сообщениях, носящих социально и общественно значимый характер, способных вызвать общественный резонанс.



Приложение № 2

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации
Алексеевского городского округа

от «10» 10 2022 г.

№ 840

**Классификатор
сообщений по категориям, требующим практического решения в системе
«Инцидент Менеджмент»**

Категория	Категории сообщений, требующие практического решения	Сроки рассмотрения
Жилищно-коммунальное хозяйство	Неисправленное освещение в подъезде	до 8 рабочих дней
	Наледь и сосульки на кровле многоквартирного дома	до 8 рабочих дней
	Прорыв трубы/трубопровода	до 2 рабочих дней
	Затопление подвальных помещений многоквартирных домов	до 8 рабочих дней
	Засор в общедомовой системе водоотведения (канализации)	до 2 рабочих дней
	Несанкционированные надписи, рисунки, реклама на фасаде многоквартирных домов	до 8 рабочих дней
	Протечки кровли (системы водостока)	до 8 рабочих дней
	Открытые канализационные люки	до 2 рабочих дней
Мусор/свалки/ТКО	Уборка/вывоз мусора	до 8 рабочих дней
	Отсутствие контейнерной площадки/проезд к контейнерной площадке	до 8 рабочих дней
	Стихийные свалки в городе/в парках/ в лесу	до 8 рабочих дней
Благоустройство	Ненадлежащее состояние игровых элементов на детской или спортивной площадке	до 2 рабочих дней
	Отсутствие урн, лавочек в общественных местах и дворовой территории	до 8 рабочих дней
	Неисправные фонари освещения во дворах и в общественных местах	до 2 рабочих дней
	Ямы во дворах многоквартирных домов	до 8 рабочих дней
	Парковка на газонах	до 8 рабочих дней
	Подтопление территории	до 8 рабочих дней
	Нарушение правил уборки от снега и наледи детской игровой и спортивной площадки	до 2 рабочих дней
	Брошенный автомобиль	до 8 рабочих дней
	Нарушение правил уборки внутридворового проезда, пешеходной дорожки	до 2 рабочих дней
	Нарушение правил уборки газона	до 8 рабочих дней
	Нарушение правил уборки детской игровой и спортивной площадки	до 2 рабочих дней

	Нарушение правил уборки и вывоза загрязненного снега и наледи на газоне	до 8 рабочих дней
	Нарушение правил уборки и вывоза порубочных остатков	до 8 рабочих дней
	Нарушение правил уборки от снега и наледи внутридворового проезда, тротуара, площади	до 2 рабочих дней
	Нарушение правил уборки от снега и наледи территории парка и сквера	до 8 рабочих дней
	Незаконное размещение информационных материалов (таблички, баннеры, листовки, граффити) на столбах, деревьях, ограждениях, нежилых зданиях, сооружениях, тротуарах	до 8 рабочих дней
	Ненадлежащее содержание зеленых насаждений (газонов)/деревьев и кустарников	до 8 рабочих дней
Дороги	Несоблюдение правил уборки проезжей части	до 8 рабочих дней
	Нарушение правил очистки дорог от снега и наледи	до 8 рабочих дней
	Некачественно нанесенная разметка на проезжей части	до 8 рабочих дней
Здравоохранение	Оказание медицинской помощи не в полном объеме/отказ в оказании медицинской помощи	до 8 рабочих дней
	Питание в медицинских учреждениях	до 8 рабочих дней
Связь и телевидение	Информационно-техническая поддержка в случае отключения связи и телевизионного сигнала	до 8 рабочих дней
Безопасность	Дети на крышах, стройках	до 2 рабочих дней
	Отсутствие специального ограждения при ремонтных работах	до 8 рабочих дней
Электроснабжение	Аварии/ЧП на подстанциях	до 2 рабочих дней
	Повреждение опор ЛЭП	до 2 рабочих дней
Торговля	Стихийная торговля	до 8 рабочих дней
	Торговля алкоголем в ночное время	до 8 рабочих дней
	Нестационарная торговля	до 8 рабочих дней