

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА СТАВРОПОЛЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

28.08.2023

г. Ставрополь

№ 1894

Об организации работы в администрации города Ставрополя, отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации города Ставрополя с правами юридического лица с сообщениями из открытых источников, размещенных в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

В соответствии с постановлением Правительства Ставропольского края от 14 декабря 2022 г. № 753-п «Об организации работы в Правительстве Ставропольского края и органах исполнительной власти Ставропольского края с сообщениями из открытых источников, размещенных в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить прилагаемое Положение об организации работы в администрации города Ставрополя, отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации города Ставрополя с правами юридического лица с сообщениями из открытых источников, размещенных в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2. Определить:

1) муниципальный центр управления администрации города Ставрополя координационным органом, обеспечивающим методологическое и организационное сопровождение работы по рассмотрению сообщений из открытых источников, размещенных в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сообщения из открытых источников);

2) отдел приема граждан администрации города Ставрополя отраслевым (функциональным) органом, обеспечивающим организацию работы с сообщениями из открытых источников в администрации города Ставрополя.

3. Поручить:

1) отделу приема граждан администрации города Ставрополя:

а) осуществлять взаимодействие с отраслевыми (функциональными) и территориальными органами администрации города Ставрополя с правами юридического лица (далее – органы администрации города Ставрополя) по вопросам организации работы с сообщениями из открытых источников;

б) оказывать консультативную помощь органам администрации города Ставрополя по вопросам обеспечения работы с сообщениями из открытых источников;

2) органам администрации города Ставрополя:

а) организовать работу с сообщениями из открытых источников;

б) осуществлять взаимодействие с муниципальным центром управления администрации города Ставрополя и отделом приема граждан администрации города Ставрополя по вопросам организации работы с сообщениями из открытых источников;

в) утвердить список лиц, ответственных за своевременную подготовку ответов на сообщения из открытых источников;

г) внести изменения в должностные инструкции ответственных за подготовку ответов на сообщения из открытых источников.

4. Признать утратившим силу постановление администрации города Ставрополя от 14.05.2020 № 659 «Об организации работы в администрации города Ставрополя, отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации города Ставрополя с правами юридического лица с сообщениями граждан, размещенными в социальных сетях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после дня его официального опубликования в газете «Вечерний Ставрополь».

6. Разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации города Ставрополя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации города Ставрополя Семёнова Д.Ю.

Глава города Ставрополя

И.И. Ульянченко

## УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации  
города Ставрополя  
от 28.08.2023 № 1894

### ПОЛОЖЕНИЕ

об организации работы в администрации города Ставрополя, отраслевых (функциональных) и территориальных органах администраций города Ставрополя с правами юридического лица с сообщениями из открытых источников, размещенных в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Настоящее Положение об организации работы в администрации города Ставрополя, отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации города Ставрополя с правами юридического лица с сообщениями из открытых источников, размещенных в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», определяет порядок работы в администрации города Ставрополя, отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации города Ставрополя с правами юридического лица по принятию мер оперативного реагирования на сообщения из открытых источников и размещению ответов на сообщения из открытых источников в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», затрагивающие вопросы деятельности администрации города Ставрополя и отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Ставрополя с правами юридического лица (далее соответственно - органы администрации города Ставрополя, сеть «Интернет», сообщение из открытых источников).

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

3. Координацию работы с сообщениями из открытых источников, а также ее методологическое и организационное сопровождение осуществляет муниципальный центр управления администрации города Ставрополя, созданный постановлением администрации города Ставрополя от 02.06.2022 № 1139.

4. Организацию работы в администрации города Ставрополя с сообщениями из открытых источников осуществляет отдел приема граждан администрации города Ставрополя в соответствии с настоящим Положением.

5. Работа с сообщениями из открытых источников осуществляется с использованием специализированного программного обеспечения муниципального центра управления администрации города Ставрополя, в котором размещаются сообщения из открытых источников, отобранные в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте» и других открытых источниках (далее - социальные сети) и требующие принятия мер оперативного реагирования.

6. В целях организации работы с сообщениями из открытых источников в администрации города Ставрополя, органах администрации города Ставрополя в социальных сетях создаются официальные учетные записи (аккаунты). Информация о наименованиях таких учетных записей (аккаунтов) размещается на официальном сайте администрации города Ставрополя в сети «Интернет».

7. Выявление сообщений из открытых источников, направление их в органы администрации города Ставрополя, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщениях из открытых источников, осуществляются отделом приема граждан администрации города Ставрополя.

8. Орган администрации города Ставрополя определяет заместителя руководителя органа администрации города Ставрополя, ответственного за организацию работы с сообщениями из открытых источников, а также сотрудников органов администрации города Ставрополя, осуществляющих подготовку ответов на сообщения из открытых источников (далее - исполнитель).

9. Отдел приема граждан администрации города Ставрополя:

1) выявляет сообщение из открытых источников, которое требует реагирования, посредством специализированного программного обеспечения и определяет его тематику, локацию и категорию важности;

2) в течение 30 минут с момента получения сообщения из открытых источников направляет его в орган администрации города Ставрополя, к компетенции которого относится решение вопросов, содержащихся в сообщении из открытых источников, в целях подготовки проекта ответа на сообщение из открытых источников.

10. В случае если решение поставленных в сообщении из открытых источников вопросов не относится к компетенции органа администрации города Ставрополя, исполнитель в течение 30 минут с момента получения от отдела приема граждан администрации города Ставрополя сообщения из открытых источников возвращает его в отдел приема граждан администрации города Ставрополя с обоснованием причин возврата.

11. Ответ на сообщение из открытых источников должен быть подготовлен исполнителем, согласован и размещен отделом приема граждан администрации города Ставрополя в той социальной сети, в которой было размещено соответствующее сообщение из открытых источников, не позднее 4 рабочих часов с момента направления сообщения из открытых источников отделом приема граждан администрации города Ставрополя.

12. Орган администрации города Ставрополя подготавливает проект ответа (при необходимости - проект промежуточного ответа) на сообщение из открытых источников и не позднее 1,5 рабочего часа до истечения срока, предусмотренного пунктом 11 настоящего Положения, направляет его в отдел приема граждан администрации города Ставрополя для согласования.

13. Отдел приема граждан администрации города Ставрополя в течение 30 минут с момента поступления от исполнителя проекта ответа на сообщение из открытых источников согласовывает его с муниципальным центром управления администрации города Ставрополя.

Муниципальный центр управления администрации города Ставрополя согласовывает проект ответа с центром управления регионом («проектным офисом») в Ставропольском крае, после чего отдел приема граждан администрации города Ставрополя размещает ответ в социальной сети, в которой было размещено сообщение из открытых источников.

14. Отдел приема граждан администрации города Ставрополя размещает ответ на сообщение из открытых источников в социальной сети, в которой было размещено сообщение из открытых источников, в течение 30 минут с момента согласования его с муниципальным центром управления администрации города Ставрополя, но не позднее срока, предусмотренного пунктом 11 настоящего Положения.

15. В случае наличия замечаний к проекту ответа на сообщение из открытых источников отдел приема граждан администрации города Ставрополя в течение 10 минут с момента поступления проекта ответа на сообщение из открытых источников возвращает его исполнителю на доработку.

16. Орган администрации города Ставрополя в течение 15 минут с момента возвращения проекта ответа на сообщение из открытых источников на доработку устраняет замечания и направляет его в отдел приема граждан администрации города Ставрополя для повторного согласования.

17. В случае если органом администрации города Ставрополя подготовлен промежуточный ответ на сообщение из открытых источников, то проект окончательного ответа на сообщение из открытых источников направляется в отдел приема граждан администрации города Ставрополя для согласования в срок, не превышающий 3 рабочих дней со дня размещения промежуточного ответа на сообщение из открытых источников в социальной сети, в которой было размещено соответствующее сообщение из открытых источников.

18. В случае если сообщение из открытых источников содержит вопросы, решение которых относится к полномочиям нескольких органов администрации города Ставрополя, отдел приема граждан администрации города Ставрополя определяет основного исполнителя, ответственного за подготовку проекта общего ответа на сообщение из открытых источников, включающего информацию иных исполнителей (далее - соисполнители).

Соисполнители в течение 2 рабочих часов с момента получения от отдела приема граждан администрации города Ставрополя сообщения из открытых источников направляет в отдел приема граждан администрации города Ставрополя для согласования информацию, необходимую для подготовки исполнителем проекта общего ответа на сообщение из открытых источников.

Отдел приема граждан администрации города Ставрополя в течение 30 минут согласовывает полученную от соисполнителей информацию и направляет ее основному исполнителю для подготовки проекта общего ответа на сообщение из открытых источников.

Дальнейшая работа по подготовке и размещению в социальной сети общего ответа на сообщение из открытых источников осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 11-17 настоящего Положения.

19. Подготовка и размещение ответа на повторное сообщение из открытых источников осуществляются в порядке, предусмотренном пунктами 11-18 настоящего Положения.

20. Формат ответа на сообщение из открытых источников должен соответствовать формату общения, принятому в социальных сетях, содержать полную и объективную информацию по существу вопросов, содержащихся в сообщении из открытых источников.

При необходимости к ответу на сообщение из открытых источников могут прилагаться фото- или видеоматериалы.

21. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в проекте ответа на сообщение из открытых источников, а также за своевременность ее направления на согласование в отдел приема граждан администрации города Ставрополя возлагается на исполнителя.

22. Работа с сообщениями из открытых источников, в которых содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу других лиц или членов их семей, не осуществляется.

23. В случае выявления муниципальным центром управления администрации города Ставрополя недостатков в работе органов администрации города Ставрополя с сообщениями из открытых источников информация об этом направляется главе города Ставрополя или куратору муниципального центра управления администрации города Ставрополя в целях организации работы по устранению выявленных недостатков.

24. В случае выявления сообщений из открытых источников, носящих общественно значимый характер и требующих оперативного принятия управленческих решений, муниципальный центр управления администрации города Ставрополя незамедлительно подготавливает и направляет соответствующую информацию на имя главы города Ставрополя за подписью куратора муниципального центра управления администрации города Ставрополя или руководителя муниципального центра управления администрации города Ставрополя.

---