

Положение об организации работы с сообщениями граждан, размещаемыми в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Настоящее положение определяет порядок, сроки и последовательность действий по выявлению **сообщений граждан**, размещаемых в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет), затрагивающих вопросы деятельности ГКУ Пензенской области «Ресурсный центр социального обслуживания населения Пензенской области» (далее Центр), 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 (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».

3. Работа Центра с сообщениями граждан осуществляется в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», а также в дневниках на площадках блогов и микроблогов, в видеоблогах на видеохостингах, русскоязычных интернет-форумах, в мессенджерах (далее – иные площадки).

4. Выявленным сообщениям граждан в социальных сетях и на иных площадках 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 Центра 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.

6. 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 государственном органе, подведомственном ему учреждении и организации. 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.

5. Куратор (лицо ответственное за размещение в сети «Интернет» на официальной странице Центра ВКонтакте и Одноклассники информации и документов, определенных подпунктом 1.1, 1.2 части 1 статьи 13 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ (ред. от 14.07.2022) "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления") выявляет сообщения граждан, указывает тему (группу тем),

категорию выявленных сообщений, на основании которых принимает решение о сроках реагирования на сообщения граждан.

6. Куратор после принятия решения о сроках реагирования в течение 30 минут с момента выявления сообщения гражданина направляет его директору, а директор отписывает исполнителю, к полномочиям которого отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщении гражданина, для подготовки проекта ответа.

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

8. Если решение поставленных в сообщении гражданина вопросов не относится к компетенции исполнителя, исполнитель в течение 30 минут с момента поступления сообщения гражданина возвращает его куратору с указанием причин возврата.

9. 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.

10. Исполнитель готовит проект ответа (промежуточного ответа) на сообщение гражданина и (или) запрос (уточнение) и в сроки, указанные в пункте 9 настоящего положения, направляет его на согласование куратору.

11. 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.

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

13. 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.

14. В случае если сообщение гражданина содержит вопросы, решение которых входит в полномочия нескольких исполнителей:

1) решение об исполнителях, 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 аккаунтов Центра, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщениях граждан.

15. При выявлении повторного сообщения гражданина по вопросу, ответ на который ему уже был направлен, куратор направляет сообщение гражданина исполнителям, 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.

16. 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)).

17. 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 9 настоящего положения, исполнитель направляет куратору 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.

18. 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.

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

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

21. 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 директору Центра.

22. Информация о сообщениях граждан, носящих социально и общественно значимый характер, а также о повышенной социальной активности по вопросам, требующим оперативного решения, незамедлительно направляется куратором директору Центра, в Минтруд Пензенской области.