Приложение 2

УТВЕРЖДЕНО

постановлением

администрации города

от 17.08.2023 №1153

ПОЛОЖЕНИЕ
об организации работы органов местного самоуправления
города Барнаула с сообщениями из открытых источников
в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Положение об организации работы органов местного самоуправления города Барнаула с сообщениями из открытых источников в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – Положение) разработано в соответствии с федеральными законами от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Уставом городского округа – города Барнаула Алтайского края, с учетом постановления Правительства Алтайского края от 27.03.2020 №132 «Об утверждении Положения об организации работы Правительства Алтайского края и иных органов исполнительной власти Алтайского края
с сообщениями из открытых источников».

2. Положение регулирует вопросы организации работы администрации города Барнаула, отраслевых (функциональных) и территориальных органов местного самоуправления города Барнаула (далее – ОМСУ) с сообщениями критического характера, размещенными по вопросам, связанным
с деятельностью главы города Барнаула, ОМСУ, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»),
в том числе в социальных сетях и сервисах для обмена мгновенными сообщениями (далее – сообщения).

Под предметом «сообщения» в Положении понимаются вопросы, просьбы, предложения, содержащиеся в сообщении.

3. Муниципальный центр управления (далее – МЦУ):

3.1. Осуществляет взаимодействие с Центром управления регионом в Алтайском крае (далее – Куратор) по вопросам организации работы ОМСУ с сообщениями;

3.2. Работает с автоматизированной системой управления негативными мнениями в социальных сетях «Инцидент Менеджмент» (далее – система мониторинга), в том числе организует согласование и размещение ответов (сводных ответов) на сообщения, подготовленные органами администрации города Барнаула и ОМСУ, к компетенции которых относится предмет сообщения (далее – уполномоченные органы);

3.3. Координирует работу ОМСУ с сообщениями, в том числе осуществляет контроль за поступлением сообщений в системе мониторинга, координирует работу уполномоченных органов по подготовке ответов (сводных ответов, информации для подготовки сводных ответов) на сообщения в соответствии с Положением.

4. Руководитель МЦУ определяет сотрудников МЦУ, в должностные (трудовые) обязанности которых входит координация работы ОМСУ с сообщениями (далее – Контролеры). В должностных инструкциях Контролеров распределяются обязанности по контролю за поступлением сообщений в системе мониторинга, координации работы уполномоченных органов по подготовке ответов (сводных ответов, информации для подготовки сводных ответов) на сообщения, организации согласования ответов (сводных ответов) на сообщения, их размещения.

Руководители органов администрации города Барнаула, ОМСУ определяют муниципальных служащих, которые осуществляют контроль
за поступлением сообщений в соответствующие органы и подготовку ответов (сводных ответов, информации для подготовки сводных ответов)
на сообщения. В должностных инструкциях указанных муниципальных служащих распределяются обязанности по контролю за поступлением сообщений в соответствующий орган, подготовке ответов (сводных ответов, информации для подготовки сводных ответов) на сообщения (с определением одной или нескольких тем сообщений согласно перечню из системы мониторинга, по которым непосредственно муниципальный служащий осуществляет подготовку ответов (сводных ответов, информации
для подготовки сводных ответов) и их направление Контролеру
для организации работы по согласованию).

Орган администрации города Барнаула, ОМСУ в течение пяти рабочих дней со дня определения муниципального служащего в соответствии с абзацем 2 настоящего пункта Положения, утверждения (изменения) его должностной инструкции, изменения его личных (контактных) данных направляет в МЦУ письмо с указанием личных (контактных) данных (фамилии, имени, отчества (при наличии), должности, контактных номеров телефонов (рабочего и сотового), адреса электронной почты) и приложением копии должностной инструкции соответствующего муниципального служащего.

5. Сообщения автоматически фиксируются системой мониторинга,
в которой определяются тема или группа тем, локация (город, район города)
и категория важности сообщения. Контролер организует работу
с сообщениями, направленными Куратором с использованием функционала системы мониторинга.

6. Контролер получает уведомление о поступлении от Куратора
в работу сообщения на адрес электронной почты, указанный во время регистрации в системе мониторинга.

Если предмет сообщения не относится к компетенции ОМСУ, Контролер в течение двух рабочих часов с момента получения уведомления
о поступлении в работу сообщения возвращает соответствующее сообщение Куратору, используя функционал системы мониторинга.

Если предмет сообщения относится к компетенции ОМСУ, Контролер
в течение одного рабочего часа с момента получения уведомления
о поступлении в работу сообщения направляет соответствующее сообщение
по электронной почте в уполномоченные органы.

При отнесении предмета сообщения к компетенции нескольких уполномоченных органов Контролер направляет им сообщение
с сопроводительным письмом, в котором указываются:

перечень уполномоченных органов, которым направлено сообщение;

наименование и адрес электронной почты уполномоченного органа, ответственного за подготовку сводного ответа на сообщение.

Контролер определяет уполномоченный орган, ответственный
за подготовку сводного ответа на сообщение, с учетом того, к компетенции какого органа администрации города Барнаула, ОМСУ относится наибольшая часть вопросов, просьб, предложений, составляющих предмет сообщения.

7. Муниципальный служащий, осуществляющий контроль
за поступлением сообщений в орган администрации города Барнаула, ОМСУ, в течение 30 рабочих минут с момента поступлении сообщения от Контролера проверяет отнесение предмета сообщения к компетенции соответствующего органа.

Если предмет сообщения относится к компетенции органа администрации города Барнаула, ОМСУ, муниципальный служащий, осуществляющий контроль за поступлением сообщений в соответствующий орган, организует дальнейшую подготовку ответа (сводного ответа, информации для подготовки сводного ответа) на сообщение и его (ее) доработку (при необходимости) в соответствии с пунктами 8, 9 Положения.

Если предмет сообщения не относится к компетенции органа администрации города Барнаула, ОМСУ, муниципальный служащий, осуществляющий контроль за поступлением сообщений в соответствующий орган, направляет уведомление об этом Контролеру по электронной почте
в течение срока, указанного в абзаце 1 настоящего пункта Положения. Дальнейшая подготовка ответа (сводного ответа, информации для подготовки сводного ответа) на сообщение, поступившее в орган администрации города Барнаула, ОМСУ, не осуществляется соответствующим органом, за исключением случая, предусмотренного абзацем 4 настоящего пункта Положения.

В течение 30 рабочих минут с момента получения уведомления
о том, что предмет сообщения не относится к компетенции органа администрации города Барнаула, ОМСУ, Контролер повторно проверяет отнесение предмета сообщения к компетенции ОМСУ и осуществляет действия, предусмотренные пунктом 6 Положения. Муниципальный служащий, осуществляющий контроль за поступлением сообщений
в уполномоченный орган, в течение 30 рабочих минут с момента поступления сообщения по результатам проведения Контролером повторной проверки отнесения предмета сообщения к компетенции ОМСУ, организует подготовку ответа (сводного ответа, информации для подготовки сводного ответа) на сообщение и его (ее) доработку (при необходимости) в соответствии с пунктами 8, 9 Положения.

8. Подготовку ответа (информации для подготовки сводного ответа)
на сообщение осуществляет муниципальный служащий, в должностные (трудовые) обязанности которого согласно должностной инструкции входит подготовка ответов (информации для подготовки сводных ответов)
на сообщения с учетом распределения обязанностей в уполномоченном органе, в который Контролером было направлено сообщение
(далее – Исполнитель).

Если предмет сообщения относится к компетенции нескольких уполномоченных органов, Исполнители не позднее трех рабочих часов
с момента поступления сообщения от Контролера направляют информацию для подготовки сводного ответа на сообщение в пределах своей компетенции по электронной почте в уполномоченный орган, ответственный за подготовку сводного ответа на сообщение. Информация для подготовки сводного ответа на сообщение должна соответствовать требованиям, предъявляемым пунктом 13 Положения к ответам (сводным ответам) на сообщения.

Подготовку сводного ответа на сообщение осуществляет муниципальный служащий, в должностные (трудовые) обязанности которого согласно должностной инструкции входит подготовка сводных ответов на сообщения с учетом распределения обязанностей в уполномоченном органе, ответственном за подготовку сводного ответа на сообщение (далее – Ответственный исполнитель).

Подготовленный ответ (сводный ответ) на сообщение
Исполнитель (Ответственный исполнитель) направляет Контролеру
по электронной почте не позднее шести рабочих часов с момента получения от него соответствующего сообщения.

9. Контролер в течение 30 рабочих минут с момента получения ответа (сводного ответа) на сообщение осуществляет проверку его соответствия требованиям пункта 13 Положения, по результатам которой согласовывает ответ (сводный ответ) на сообщение и направляет его Куратору через систему мониторинга либо возвращает Исполнителю (Ответственному исполнителю), подготовившему ответ (сводный ответ) на сообщение, по электронной почте с предложениями по доработке.

Исполнитель (Ответственный исполнитель), доработавший ответ (сводный ответ) на сообщение, направляет его по электронной почте Контролеру в течение 30 рабочих минут с момента поступления предложений по доработке ответа (сводного ответа) на сообщение.

10. Куратор в течение 30 рабочих минут с момента поступления
от Контролера ответа (сводного ответа) на сообщение согласовывает
его либо возвращает Контролеру через систему мониторинга
с предложениями по доработке, если ответ (сводный ответ) не соответствует требованиям пункта 13 Положения.

Контролер направляет доработанный ответ (сводный ответ)
на сообщение через систему мониторинга на согласование Куратору в течение двух рабочих часов после поступления на доработку, но не позднее чем за один рабочий час до истечения срока, предусмотренного пунктом 11 Положения.

11. Ответ (сводный ответ) на сообщение должен быть размещен Контролером в системе мониторинга не позднее девяти рабочих часов
с момента выявления сообщения Куратором. Время размещения ответа (сводного ответа) определяется и отображается системой мониторинга автоматически в соответствии с ее функционалом.

12. Контролер в течение одного рабочего часа с момента согласования Куратором ответа (сводного ответа) на сообщение осуществляет его размещение с использованием официальной страницы администрации города в сети «Интернет» или в том же сервисе обмена мгновенными сообщениями, где было опубликовано сообщение. Если размещение ответа (сводного ответа) на той же странице сайта в сети «Интернет» или в том же сервисе обмена мгновенными сообщениями, где было опубликовано сообщение, технически не представляется возможным, Контролер публикует ответ (сводный ответ) с использованием официальной страницы администрации города в одной из социальных сетей со ссылкой на автора сообщения, на которое дается ответ.

13. Ответ (сводный ответ) на сообщение должен соответствовать формату общения в социальной сети (сервисе обмена мгновенными сообщениями), содержать полную и достоверную информацию по существу предмета сообщения, соответствовать законодательству Российской Федерации, Алтайского края и муниципальным правовым актам города Барнаула.

В ответ (сводный ответ) на сообщение не включаются:

персональные данные граждан, за исключением фамилии, имени, отчества (при наличии), псевдонима автора сообщения, если они были указаны при публикации сообщения;

сведения, касающиеся частной жизни граждан, без их согласия,
за исключением ссылки на автора сообщения, на которое дается ответ (сводный ответ);

сведения, составляющие охраняемую федеральным законом тайну.

При наличии фото- или видеоматериалов, подтверждающих (иллюстрирующих) ответ (сводный ответ) на сообщение, они прилагаются
к соответствующему ответу (сводному ответу) на сообщение.

Если для рассмотрения сообщения по существу требуется проведение мероприятий по запросу и получению ОМСУ дополнительной информации
(в том числе, у автора сообщения), в ответе (сводном ответе) на сообщение указывается об этом с обоснованием соответствующей необходимости и (или) разъяснением порядка рассмотрения обращений граждан в ОМСУ.

Сообщения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу другого гражданина,
в том числе должностного лица местного самоуправления и (или) муниципального служащего, а также членов их семей, не подлежат ответу
по существу. В ответе (сводном ответе) на соответствующее сообщение указывается информация о недопустимости злоупотребления правом.

14. Ответственность за достоверность и полноту ответов (информации для подготовки сводных ответов, сводных ответов) на сообщения, за соблюдение иных требований, предусмотренных пунктом 13 Положения, а также за соблюдение установленного пунктами 7 – 9 Положением порядка подготовки и доработки ответов (информации для подготовки сводных ответов, сводных ответов) на сообщения возлагается
на Исполнителей (Ответственных исполнителей), осуществивших
подготовку ответов (информации для подготовки сводных ответов,
сводных ответов) на сообщения.

Ответственность за соответствие требованиям пункта 13 Положения ответов (сводных ответов) на сообщения, размещенных в предусмотренном пунктами 11, 12 Положения порядке, за соблюдение порядка обработки сообщений, установленного пунктом 6 Положения, а также за соблюдение порядка согласования и размещения ответов (сводных ответов) на сообщения, предусмотренного пунктами 10 – 12 Положения, возлагается на Контролера.

15. Контролер еженедельно формирует отчет о работе ОМСУ
с сообщениями, который предоставляется руководителю МЦУ по пятницам и включает в себя сведения за отчетную неделю:

об общем количестве поступивших сообщений;

об общем количестве сообщений, на которые были подготовлены
и размещены ответы;

о количестве подготовленных ответов на сообщения органами администрации города Барнаула, ОМСУ;

темах (группах тем), по которым поступили сообщения;

о выявленных нарушениях Положения.

16. В течение 10 рабочих дней со дня выявления Контролером нарушения Положения руководитель МЦУ письменно информирует руководителя органа администрации города Барнаула и (или) руководителя ОМСУ, муниципальным (муниципальными) служащим (служащими) которого (которых) было допущено нарушение, для устранения нарушения и предупреждения аналогичных нарушений в дальнейшем.

17. Руководитель МЦУ незамедлительно докладывает главе города Барнаула, заместителю главы администрации города, руководителю аппарата, председателю комитета информационной политики администрации города Барнаула о поступлении сообщений, которые носят общественно значимый характер, а также о повышенной социальной активности по вопросам, требующим оперативного решения ОМСУ.