|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕНО  постановлением мэрии города  от 08.09.2020 № 3655  (приложение 1) |

Положение об организации работы органов мэрии города,

муниципальных учреждений, предприятий с сообщениями из открытых источников

в информационно-телекоммуникационной сети Интернет

(далее - Положение)

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение определяет порядок, сроки и последовательность действий органов мэрии города, муниципальных учреждений и предприятий по принятию мер оперативного реагирования на сообщения, затрагивающие вопросы деятельности органов мэрии города, муниципальных учреждений и предприятий, размещенные в открытых источниках информационно-телекоммуникационной сети Интернет: в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», «Facebook», «Instagram» и «Twitter» (далее - сообщения из открытых источников; социальные сети), и размещению ответов на такие сообщения их авторам.

1.2. Сообщения из открытых источников, на которые требуется реагирование, являются обязательными к рассмотрению и принятию необходимых мер всеми органами мэрии, муниципальными учреждениями и предприятиями, к чьей компетенции относится соответствующее сообщение.

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

1.4. Координацию работы органов мэрии города, муниципальных учреждений и предприятий с сообщениями из открытых источников осуществляет муниципальное казенное учреждение «Информационное мониторинговое агентство «Череповец» (далее - Куратор).

**2. Мониторинг открытых источников**

2.1. Выявление сообщений из открытых источников, на которые требуется реагирование, обеспечивают:

- Куратор (специалисты отдела медиапланирования и проектов муниципального казенного учреждения «Информационное мониторинговое агентство «Череповец»);

- муниципальные служащие мэрии города, ответственные за ведение учетной записи (аккаунта) органа мэрии в информационно-телекоммуникационной сети Интернет в части курируемой учетной записи (аккаунта);

- работники муниципальных учреждений и предприятий, ответственные за ведение учетной записи (аккаунта) учреждения в части курируемой учетной записи (аккаунта).

У органов мэрии города, муниципальных учреждений и предприятий, у которых отсутствует учетная запись (аккаунт) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, выявление сообщений из открытых источников обеспечивает Куратор.

2.2. Подготовку ответов на сообщения из открытых источников осуществляют муниципальные служащие, работники муниципальных учреждений и предприятий, ответственные за рассмотрение сообщений из открытых источников в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, согласно утвержденным Перечням должностей (приложения 3, 4) (далее – Исполнитель).

2.3. Куратор взаимодействует с автономным научным учреждением социологических и мониторинговых исследований Вологодской области «Агентство мониторинга и социологических исследований» (далее - Агентство мониторинга), организует работу органов мэрии города, муниципальных учреждений и предприятий по рассмотрению сообщений из открытых источников, выявленных Агентством мониторинга, в соответствии с порядком организации работы Правительства Вологодской области и органов исполнительной государственной власти области с сообщениями из открытых источников в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2.4. Взаимодействие по рассмотрению сообщений из открытых источников, выявленных Агентством мониторинга между Агентством мониторинга и Куратором, осуществляется в информационной системе, предназначенной для автоматизированного поиска и обработки сообщений из открытых источников и реагирования на них органами исполнительной государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления (далее - информационная система).

2.5. При сбоях в работе информационной системы Куратор незамедлительно информирует об этом Агентство мониторинга.

**3. Категории сообщений из открытых источников**

3.1. Категория важности сообщения из открытых источников определяется исходя из общественной значимости содержащегося в нем вопроса, масштаба обозначенной проблемы и необходимости незамедлительного принятия мер реагирования со стороны органов мэрии города, муниципальных учреждений и предприятий.

К категории высокой важности относятся сообщения из открытых ис­точников:

- связанные с происшествиями, повлекшими или несущими угрозу причинения вреда жизни и (или) здоровью граждан, имуществу, угрозу нарушения общественного порядка и (или) общественной безопасности либо угрозу создания помех функционированию объектов жизнеобеспечения, транспортной или социальной инфраструктуры, объектов энергетики, промышленности или связи;

- по вопросам, затрагивающим права, свободы и законные интересы значительной части жителей муниципального образования «Город Череповец», имеющим повышенный общественный резонанс и (или) требующим незамедлительного принятия мер реагирования со стороны органов мэрии города, муниципальных учреждений и предприятий;

- по вопросам, связанным с предстоящей рабочей поездкой Губернатора области в муниципальное образование «Город Череповец», в том числе в рамках проведения совещания по вопросам градостроительства;

- размещенные в официальных сообществах (группах) Губернатора области, Правительства области, мэра города Череповца и содержащие информацию по социально значимым вопросам.

3.2. Сообщения обычной и высокой важности, а также личные сообщения (сообщения, доступные только их автору и владельцу учетной записи (аккаунта) в социальной сети, которому они адресованы) после выявления в течение 1 рабочего часа направляются Куратором Исполнителю.

3.3. Подготовка и размещение ответа на сообщение из открытых источни­ков осуществляется не позднее 9 рабочих часов с момента выявления сообщения из открытых источников, за исключением сообщений высокой важности, для которых установлен сокращенный срок их рассмотрения – 4 рабочих часа.

**4. Организация работы с сообщениями из открытых источников**

4.1. При выявлении сообщений из открытых источников, на которые требу­ется реагирование, Куратор или Исполнитель анализирует их, определяет тему (группу тем) и категорию важности сообщения (обычной важности, высокой важности), с учетом которой определяется срок реагирования на сообщение из откры­тых источников в соответствии с пунктом 3.3 настоящего Положения.

4.2. Ответ на сообщение из открытых источников должен содержать ин­формацию по существу заданного вопроса, при наличии подтверждающих фо­то- или видеоматериалов - с приложением таких материалов, и соответствовать следующим критериям:

вежливость и приветливость (наличие приветствия или обращения к поль­зователю, недопустимость грубости, хамства, сарказма, неуместной риторики, фамильярности, безразличия);

ясность и простота для понимания, соответствие стилю общения в соци­альных сетях (отказ от использования шаблонных фраз, формализма, канцеля­ризмов, формально-юридических подробностей, специализированных терминов, излишней справочной информации);

конкретность и фактичность (прямой ответ на вопрос пользователя с ука­занием конкретных фактов, характеризующих решение проблемы, либо ответст­венных ведомств, необходимых мер и предполагаемых сроков решения пробле­мы).

Подготовка ответа муниципальными служащими осуществляется в том числе с соблюдением требова­ний к служебному поведению муниципального служащего.

4.3. Исполнитель осуществляет подготовку проекта ответа на сообщение из открытых источников. При недостаточности имеющихся в сооб­щении данных для ответа (промежуточного ответа) Исполнитель направляет запрос (уточнение) автору сообщения из открытых источников не позднее чем за 4 рабочих часа до исте­чения срока, для сообщений высокой важности - не позднее чем за 2 рабочих часа до истечения срока. При отсутствии собственной учетной записи (аккаунта) у органа мэрии, муниципального учреждения и предприятия запрос (уточнение) автору сообщения из открытых источников направляет Куратор.

4.4. В случае если сообщение из открытых источников содержит вопросы, решение которых относится к полномочиям нескольких органов мэрии города, Исполнители осуществляют подготовку информации в части, касающейся полномочий соответствующего органа, и направляют ее Куратору. Очередность подготовки информации Исполнителями отраслевых ор­ганов определяется Куратором. Подготовку и размещение обобщенного ответа на сообщение из открытых источников осуществляет Куратор с учетом информации всех Исполнителей по данному сообщению из открытых источников.

4.5. При поступлении повторного сообщения из открытых источников по ранее рассмотренному вопросу, на который был предоставлен ответ, подготовка и размещение ответа на такое сообщение осуществляется в том же порядке, что и при работе с первичным сообщением, с учетом необходимости актуализации включаемой в ответ информации.

4.6. Сообщения из открытых источников, в которых содержатся сведения о намерениях причинить вред другому лицу, нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, не подлежат ответу по существу поставленных в них вопросов.

4.7. Если в сообщении из открытых источников содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном преступлении, административном правонарушении или ином нарушении законодательства Российской Федерации, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившим, Исполнитель незамедлительно направляет такое сообщение в правоохранительные органы или в контрольно-надзорные органы (в соответствии с их компетенцией) с приложением подтверждающих материалов, за исключением случаев, отнесенных законодательством Российской Федерации к делам частного обвинения, которые возбуждаются не иначе как по заявлению потерпевшего, его законного представителя.

4.8. Ответ на сообщение из открытых источников для доведения его до сведения автора сообщения размещается Исполнителем. В случае отсутствия собственной учетной записи (аккаунта) у органа мэрии, муниципального учреждения и предприятия - ответ на сообщение размещается Куратором.

4.9. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержа­щейся в ответе на сообщение из открытых источников, а также за соблюдение сроков ее представления Куратору, возлагается на Исполнителя и представляе­мый им орган мэрии города, муниципальное учреждение или предприятие.

4.10. Исполнитель, орган мэрии города, муниципальное учреждение или предприятие не несут ответственности за несоблюдение сроков подготовки и размещения ответа на сообщения из открытых источников, предусмотренных пунктом 3.3 настоящего Положения, если это вызвано несвоевременностью действий Куратора.

4.11. Исполнитель, орган мэрии города, муниципальное учреждение или предприятие не несут ответственности за несоблюдение сроков подготовки и размещения ответа на сообщения из открытых источников, предусмотренных пунктом 3.3 настоящего Положения, в случае технических сбоев в работе информационной системы.

4.12. Куратор ежемесячно формирует сводную информацию о своевременности и качестве работы органов мэрии города, муниципальных учреждений и предприятий с сообщениями из открытых источников и их динамике и представляет данную информацию заместителю мэра города, курирующему общие вопросы деятельности мэрии города.

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕН  постановлением мэрии города  от 08.09.2020 № 3655  (приложение 2) |

Перечень органов мэрии города, муниципальных учреждений и предприятий,

осуществляющих работу с обращениями из открытых источников

в информационно-коммуникационной сети Интернет

| №  п/п | Наименование органа мэрии города, муниципального учреждения, предприятия |
| --- | --- |
| 1 | Управление по работе с общественностью мэрии |
| 2 | Управление архитектуры и градостроительства мэрии |
| 3 | Комитет по управлению имуществом города |
| 4 | Управление административных отношений мэрии |
| 5 | Управление перспективного строительства мэрии |
| 6 | Управление экономической политики мэрии |
| 7 | Отдел проектного управления мэрии |
| 8 | Контрольно-правовое управление мэрии |
| 9 | Управление делами мэрии |
| 10 | Управление муниципальной службы и кадровой политики мэрии |
| 11 | Комитет охраны окружающей среды мэрии |
| 12 | Департамент жилищно-коммунального хозяйства мэрии |
| 13 | Жилищное управление мэрии |
| 14 | Управление образования мэрии |
| 15 | Управление по делам культуры мэрии |
| 16 | Отдел по реализации социальных программ мэрии |
| 17 | Комитет по физической культуре и спорту мэрии |
| 18 | Отдел опеки и попечительства мэрии |
| 19 | Финансовое управление мэрии |
| 20 | МКУ «Информационное мониторинговое агентство «Череповец» |
| 21 | МБУ «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг в г. Череповце» |
| 22 | МБУ «Спасательная служба» |
| 23 | МКУ «Спецавтотранс» |
| 24 | МАУ «Спортивный клуб Череповец» |
| 25 | МКУ «Управление капитального строительства и ремонтов» |
| 26 | МАУ «Центр муниципальных информационных ресурсов и технологий» |
| 27 | МКУ «Центр по защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций» |
| 28 | МКУ «Череповецкий молодежный центр» |
| 29 | МКАУ «Череповецкий центр хранения документации» |
| 30 | МУП «Автоколонна № 1456» |
| 31 | МУП «Аквапарк «Радужный» |
| 32 | МУП «Банно-прачечное хозяйство» |
| 33 | МУП «Водоканал» |
| 34 | МУП «Санаторий «Адонис» |
| 35 | МУП «Специализированная ритуальная служба» |
| 36 | МУП «Теплоэнергия» |
| 37 | МТПП «Фармация» |
| 38 | МУП «Электросвет» |
| 39 | МУП «Электросеть» |
| 40 | МУП «Электротранс» |

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕН  постановлением мэрии города  от 08.09.2020 № 3655  (приложение 3) |

Перечень должностей муниципальных служащих мэрии города,

ответственных за рассмотрение сообщений из открытых источников

в информационно-телекоммуникационной сети Интернет

| №  п/п | Наименование  органа мэрии | Должности муниципальных служащих |
| --- | --- | --- |
| 1 | Управление по работе  с общественностью мэрии | Заместитель начальника управления |
| 2 | Управление архитектуры и градостроительства мэрии | Начальник управления |
| 3 | Комитет по управлению  имуществом города | Председатель комитета |
| 4 | Управление административных отношений мэрии | Начальник управления  Заместитель начальника управления,  начальник отдела административной практики |
| 5 | Управление перспективного строительства мэрии | Начальник управления |
| 6 | Управление экономической  политики мэрии | Заместитель начальника управления,  начальник отдела экономики и стратегического планирования  Консультант отдела экономики и  стратегического планирования  Начальник отдела поддержки  предпринимательства и развития территорий  Начальник отдела развития потребительского  рынка |
| 7 | Отдел проектного  управления мэрии | Заведующий отделом |
| 8 | Контрольно-правовое  управление мэрии | Заместитель начальника управления  Заместитель начальника управления  Начальник правового отдела  Начальник отдела муниципального жилищного контроля  Заведующий сектором правового сопровождения реализации инвестиционных проектов |
| 9 | Управление делами мэрии | Начальник отдела наград и организационного  обеспечения |
| 10 | Управление муниципальной службы и кадровой  политики мэрии | Главный специалист отдела развития  муниципального управления  Главный специалист отдела развития  муниципального управления |
| 11 | Комитет охраны  окружающей среды мэрии | Председатель комитета  Ведущий специалист  Ведущий специалист |
| 12 | Департамент жилищно-  коммунального хозяйства  мэрии | Начальник планово-юридического отдела  Заместитель начальника департамента,  начальник отдела энергетики  Заместитель начальника департамента,  начальник отдела по эксплуатации территорий  Заместитель начальника отдела энергетики  Начальник отдела управления жилищным  фондом  Начальник отдела транспорта |
| 13 | Жилищное управление мэрии | Начальник управления |
| 14 | Управление образования  мэрии | Заместитель начальника управления,  начальник отдела общего и дополнительного образования |
| 15 | Управление по делам  культуры мэрии | Начальник управления  Ведущий специалист управления  Главный специалист управления |
| 16 | Отдел по реализации  социальных программ мэрии | Заведующий отделом  Главный специалист |
| 17 | Комитет по физической  культуре и спорту мэрии | Председатель комитета  Ведущий специалист |
| 18 | Отдел опеки и попечительства мэрии | Заведующий отделом  Ведущий специалист |
| 19 | Финансовое управление мэрии | Заместитель начальника управления,  начальник сводного бюджетного отдела  Заместитель начальника отдела  ценообразования |

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕН  постановлением мэрии города  от 08.09.2020 № 3655  (приложение 4) |

Перечень должностей работников муниципальных учреждений и предприятий,

ответственных за рассмотрение сообщений из открытых источников

в информационно-телекоммуникационной сети Интернет

| №  п/п | Наименование  муниципального учреждения,  предприятия | Должность |
| --- | --- | --- |
| 1 | МКУ «Информационное  мониторинговое агентство  «Череповец» | Главный редактор редакционного отдела  периодического издания  «Официальный сайт города Череповца»  Директор |
| 2 | МБУ «Многофункциональный центр организации предоставления  государственных и муниципальных услуг в г. Череповце» | Директор  Заместитель директора |
| 3 | МБУ «Спасательная служба» | Директор  Главный специалист |
| 4 | МКУ «Спецавтотранс» | Директор  Начальник отдела планирования и производственного контроля службы планирования и организационно-кадровой работы |
| 5 | МАУ «Спортивный клуб Череповец» | Специалист по связям с общественностью |
| 6 | МКУ «Управление капитального строительства и ремонтов» | Главный инженер  по подготовке производства |
| 7 | МАУ «Центр муниципальных  информационных ресурсов  и технологий» | Директор  Заместитель директора  Начальник отдела по эксплуатации систем  видеонаблюдения |
| 8 | МКУ «Центр по защите населения и территорий от чрезвычайных  ситуаций» | Директор  Заместитель директора  Начальник центра приема обращений |
| 9 | МКУ «Череповецкий молодежный центр» | Директор  Заместитель директора  Ведущий специалист по работе  с молодежью |
| 10 | МКАУ «Череповецкий центр  хранения документации» | Директор  Заместитель директора |
| 11 | МУП «Автоколонна № 1456» | Советник директора  Директор  Главный инженер |
| 12 | МУП «Аквапарк «Радужный» | Специалист по маркетингу |
| 13 | МУП «Банно-прачечное хозяйство» | Директор  Главный бухгалтер |
| 14 | МУП «Водоканал» | Директор предприятия  Ведущий специалист по информации |
| 15 | МУП «Санаторий «Адонис» | Менеджер по продажам |
| 16 | МУП «Специализированная  ритуальная служба» | Исполняющий обязанности директора  Главный бухгалтер, заместитель директора  по финансовым вопросам |
| 17 | МУП «Теплоэнергия» | Директор  Ведущий специалист группы по работе  с общественностью |
| 18 | МТПП «Фармация» | Директор  Заместитель директора |
| 19 | МУП «Электросвет» | Главный инженер |
| 20 | МУП «Электросеть» | Менеджер по персоналу |
| 21 | МУП «Электротранс» | Директор  Заместитель директора по эксплуатации |