

**АДМИНИСТРАЦИЯ СЕВЕРНОГО РАЙОНА**

**НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

28.12.2022 с. Северное № 746

Об утверждении Порядка организации работы администрации Северного района Новосибирской области с сообщениями из открытых источников,

Порядка организации работы администрации Северного района Новосибирской области с сообщениями (жалобами), поданными посредством применения информационных технологий, с использованием электронной формы федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

 В целях повышения эффективности взаимодействия органов местного самоуправления Северного района Новосибирской области с гражданами по вопросам рассмотрения сообщениями из открытых источников и сообщений (жалоб), поданными посредством применения информационных технологий, с использованием электронной формы федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», администрации Северного района Новосибирской области

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1.Утвердить прилагаемые:

1.1. Порядок организации работы администрации Северного района Новосибирской области с сообщениями (жалобами), поданными посредством применения информационных технологий, с использованием электронной формы федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

1.2. Порядок организации работы администрации Северного района Новосибирской области с сообщениями (жалобами) из открытых источников.

2. Заместителям главы администрации Северного района Новосибирской области и руководителям структурных подразделений администрации Северного района Новосибирской области организовать работу по рассмотрению сообщений (жалоб) в соответствии с утвержденными Порядками.

3. Рекомендовать главам сельских поселений Северного района Новосибирской области разработать Порядок организации работы с сообщениями (жалобами), поданными посредством применения информационных технологий, с использованием электронной формы федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

4. Опубликовать распоряжение в периодическом печатном издании органов местного самоуправления Северного района Новосибирской области «Северный Вестник» и разместить на официальном сайте администрации Северного района Новосибирской области.

5.Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации по социальным вопросам администрации Северного района Новосибирской области Кайгородову Г.М.

Глава Северного района

Новосибирской области С.В. Коростелев

|  |
| --- |
| УТВЕРЖДЕНпостановлением администрацииСеверного районаНовосибирской областиот 28.12.2022 № 746 |

ПОРЯДОК

организации работы администрации Северного района Новосибирской области с сообщениями (жалобами), поданными посредством применения информационных технологий, с использованием электронной формы федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

1. Настоящий Порядок организации работы администрации Северного

района Новосибирской области с сообщениями (жалобами), поданными посредством применения информационных технологий,  использованием электронной формы федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее- сообщения (жалобы) (далее - Порядок) определяет сроки и последовательность действий администрации Северного района Новосибирской области (далее - администрация Северного района) по принятию мер оперативного реагирования на сообщения (жалобы), затрагивающих вопросы их деятельности и размещению ответов их авторам.

1. При организации работы с сообщениями (жалобами) не применяются

положения Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1. Организацию работы администрации Северного района с сообщениями (жалобами)

осуществляет начальник управления делами администрации Северного района Новосибирской области (далее – Руководитель).

1. Координацию работы администрации Северного района с сообщениями (жалобами)

осуществляет уполномоченное должностное лицо управления делами администрации Северного района Новосибирской области (далее- Координатор).

1. Руководители структурных подразделений администрации Северного

района Новосибирской области (далее-Исполнители) несут персональную ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в ответе (промежуточном ответе), а также за соблюдение сроков ее предоставления Куратору.

1. Работа администрации Северного района с сообщениями (жалобами)

осуществляется в информационной системе «Единое окно цифровой обратной связи» (далее- «ПОС»).

1. Работу с сообщениями (жалобами), требующими оперативного

реагирования, направлением их в муниципальные учреждения и администрации сельских поселений Северного района Новосибирской области, к полномочиям которых отнесено рассмотрение вопросов, содержащихся в сообщениях (жалобах), осуществляет уполномоченное должностное лицо управления делами администрации Северного района (далее- Куратор). Куратор осуществляет свою деятельность с согласованием Руководителя, по режиму работы администрации Северного района.

1. Куратор осуществляет мониторинг системы «ПОС» и при поступлении

сообщений (жалоб) в течение часа направляет их Исполнителям, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщениях (жалобах) вопросов, для отработки и подготовки запросов (уточнений), ответов (промежуточных ответов) авторам сообщений (жалоб).

1. Исполнитель:
2. при установлении, что решение поставленных в сообщении (жалобе)

вопросов не относится к его компетенции, в течении 30 минут рабочего времени возвращает сообщение(жалобу) Куратору;

1. подготавливают проект ответа о принятых мерах и о ходе решения

вопроса на сообщение (жалобу) или запрос (уточнение) автору, изложенных в его сообщении (жалобе), и не позднее чем за 2 дня до истечения срока, предусмотренного пунктом 10 настоящего Порядка, направляет на согласование Куратору.

1. Подготовка и размещение ответа на сообщение (жалобы) осуществляется:
2. не более 8 дней по сообщениям (жалобам), поступающим с

использованием механизма ускоренного решения (категория сообщений назначается на федеральном уровне);

1. не более 14 дней по сообщениям (жалобам), поступившим с

использованием механизма ускоренного решения (категория сообщений, определенная органами местного самоуправления Северного района Новосибирской области при методологическом сопровождении Центра управления регионом в Новосибирской области)

1. не более 20 дней по сообщениям (жалобам), поступившим по всем иным

категориям.

1. Куратор в течение 1 рабочего дня с момента поступления проекта ответа

на сообщение (жалобу) или запроса (уточнения) согласовывает его либо направляет на доработку Исполнителю.

1. Направленный на доработку проект ответа на сообщение (жалобу) должен

быть доработан Исполнителем и направлен на повторное согласование Куратору не позднее 1 рабочего дня после поступления проекта ответа на доработку.

1. В случае если дается промежуточный ответ (о ходе решения вопроса) на

сообщения (жалобы), то срок, необходимый для направления окончательного ответа, должен составлять не более 7 рабочих дней со дня направления промежуточного ответа.

1. В случае если сообщение (жалоба) содержит вопросы, решение которых

относятся к полномочиям нескольких Исполнителей:

1. ответственного Исполнителя определяет Куратор;
2. Исполнители, в соответствие со своей компетенцией, направляют

информацию по рассмотрению вопроса ответственному исполнителю в течение половины срока, предусмотренного пунктом 10 настоящего Порядка.

1. Ответственный Исполнитель готовит общий ответ на сообщение (жалобу)

и направляет его на согласование Куратору.

1. При поступлении повторного сообщения (жалобы) по ранее

рассмотренному вопросу Куратор направляет его Исполнителю, в компетенцию которого входит решение поставленного в сообщении (жалобе) вопроса для рассмотрения и подготовки ответа автору сообщения (жалобы).

Ответ на повторное сообщение (жалобу) должен содержать информацию о

принятых конкретных мерах, проведенной конкретной работе или о ходе решения вопроса.

Подготовка и направление ответа на повторное сообщение (жалобу)

осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 9-14 настоящего Порядка.

1. Ответ (промежуточный ответ) на сообщение (жалобу) должен

соответствовать следующим критериям:

 начинается с приветствия или обращения к автору;

 составлен в вежливой форме с соблюдением правил деловой этики и не содержит оскорбление, фамильярности по отношению к автору;

 содержит исчерпывающие разъяснения по существу поставленного вопроса (с приложением подтверждающих фото-или видеоматериалов при их наличии).

1. Не подлежат обработке и ответу (промежуточном ответу) сообщения

(жалобы), 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.

1. В случаях выявления недостатков в работе должностных лиц

администрации Северного района с сообщениями (жалобами) информация об этом направляется Главе Северного района Новосибирской области для организации работы по устранению недостатков.

|  |
| --- |
| УТВЕРЖДЕНпостановлением администрацииСеверного районаНовосибирской областиот 28.12.2022 № 746 |

ПОРЯДОК

организации работы администрации Северного района Новосибирской области с сообщениями (жалобами) из открытых источников

1. Настоящий Порядок организации работы администрации Северного района Новосибирской области с сообщениями из открытых источников (далее - Порядок) определяет сроки и последовательность действий администрации Северного района Новосибирской области (далее - администрация Северного района) по принятию мер оперативного реагирования на сообщения из открытых источников, затрагивающих вопросы деятельности органов местного самоуправления Северного района Новосибирской области, в том числе размещенных в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сообщения из открытых источников) и размещению ответов на сообщения из открытых источников их авторам.

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

3.Информация о персональных данных пользователей, направивших сообщения на официальные страницы, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства о персональных данных.

4. Работа администрации Северного района с сообщениями из открытых источников осуществляется в социальных сетях «Одноклассники», «BKонтакте» и «Telegram» (далее - социальные сети) в сети Интернет.

5.Организацию работы с сообщениями из открытых источников осуществляет управление делами администрации Северного района (далее- управление делами).

6. Уполномоченное лицо управления делами при поступлении сообщения на официальные страницы (аккаунты) Главы Северного района Новосибирской области (далее- Глава района), администрации Северного района или сообщения от уполномоченного должностного лица ЦУР НСО (далее- Куратор) проводит проверку сообщения. При установлении, что решение поставленных в сообщении из открытых источников вопросов:

- не относится к компетенции администрации Северного района, в течение 30 минут рабочего времени возвращает сообщение из открытых источников Куратору;

- относится к компетенции администрации Северного района, в течение 1 часа с согласованием начальника управления делами направляет для рассмотрения по компетенции в структурное подразделение администрации Северного района (далее- структурное подразделение).

 7. Уполномоченное лицо управления делами подготавливает проект ответа о принятых мерах или о ходе решения вопроса на сообщение из открытых источников или запрос (уточнение) автору сообщения из открытых источников о фактах, изложенных в его сообщении, и не позднее чем за 2 часа до истечения срока, предусмотренного пунктом 10 настоящего Порядка, направляет на согласование Куратору.

8. Куратор в течение 30 минут рабочего времени с момента поступления проекта ответа на сообщение из открытых источников или запроса (уточнения) согласовывает его либо направляет на доработку в управление делами.

9. Направленный на доработку проект ответа на сообщение из открытых источников должен быть доработан уполномоченным лицом управления делами и направлен на повторное согласование Куратору в течение 1 часа рабочего времени после поступления проекта ответа на сообщение из открытых источников на доработку.

10. Согласованный Куратором ответ на сообщение из открытых источников размещается в социальной сети, в которой было размещено сообщение из открытого источника, не позднее 9 часов рабочего времени с момента выявления сообщения из открытых источников Куратором.

11. В случае если дается промежуточный ответ (о ходе решения вопроса) на сообщение из открытых источников, то срок, необходимый для направления окончательного проекта ответа, должен составлять не более 7 рабочих дней со дня направления промежуточного ответа.

12. В случае если сообщение из открытых источников содержит вопросы, решение которых входит в полномочия нескольких должностных лиц структурного подразделения:

1) очередность подготовки информации определяет начальник управления делами;

2) должностное лицо структурного подразделения, подготовившее необходимую информацию для подготовки общего ответа, в части, касающейся своих полномочий, направляет ее уполномоченному лицу управления делами;

3) направление каждым должностным лицом структурного подразделения информации, необходимой для подготовки общего проекта ответа, составляет не более 2 часов рабочего времени с момента поступления сообщения из открытых источников для подготовки информации (общего ответа);

4) проект общего ответа на сообщение из открытых источников готовит уполномоченное лицо управления делами во взаимодействии со всеми должностными лицами структурных подразделений, включенными в работу по данному сообщению.

13. При поступлении повторного сообщения из открытых источников по ранее рассмотренному вопросу ответ 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 7-10 настоящего Порядка.

14. Ответ на сообщение из открытых источников должен соответствовать формату общения в социальной сети и содержать информацию по существу заданного вопроса (с приложением подтверждающих фото- или видеоматериалов при их наличии).

15. Не подлежат обработке и ответу 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.

16. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в проекте ответа, а также за соблюдение сроков ее предоставления Куратору возлагается на уполномоченное лицо управления делами, а также на должностное лицо структурных подразделений.

 17. Информация о сообщениях из открытых источников, носящих социально и общественно значимый характер, а также о повышенной социальной активности по вопросам, требующим оперативного решения, подлежит незамедлительному докладу Главе района.