



**Департамент
внутренней политики
Ненецкого автономного округа**

ПРИКАЗ

от 28 марта 2022 г. № 5
г. Нарьян-Мар

**Об утверждении Порядка организации работы
в исполнительных органах государственной власти
Ненецкого автономного округа по рассмотрению
сообщений граждан, размещенных в открытых источниках
в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

В соответствии с подпунктом 2 пункта 1 распоряжения губернатора Ненецкого автономного округа от 02.03.2020 № 54-рг «Об организации работы исполнительных органов государственной власти Ненецкого автономного округа по рассмотрению сообщений граждан, размещенных в открытых источниках в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с изменениями, внесенными распоряжением губернатора Ненецкого автономного округа от 05.03.2022 № 54-рг, ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок организации работы в исполнительных органах государственной власти Ненецкого автономного округа по рассмотрению сообщений граждан, размещенных в открытых источниках в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», согласно Приложению.

2. Приказ Департамента внутренней политики Ненецкого автономного округа от 24.03.2020 № 5 «Об утверждении Порядка организации работы в исполнительных органах государственной власти Ненецкого автономного округа по рассмотрению сообщений граждан, размещенных в открытых источниках в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» признать утратившим силу.

3. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Руководитель Департамента
внутренней политики
Ненецкого автономного округа



Л.В. Гушина

Приложение
к приказу Департамента внутренней
политики Ненецкого автономного
округа от 28.03.2022 № 5
«Об утверждении Порядка
организации работы
в исполнительных органах
государственной власти
Ненецкого автономного округа
по рассмотрению сообщений граждан,
размещенных в открытых источниках
в информационно-
телекоммуникационной сети
«Интернет»

**Порядок организации работы
в исполнительных органах государственной власти
Ненецкого автономного округа по рассмотрению
сообщений граждан, размещенных в открытых источниках
в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Порядок организации работы в исполнительных органах государственной власти Ненецкого автономного округа по рассмотрению сообщений граждан, размещенных в открытых источниках в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», определяет порядок, сроки и последовательность действий исполнительных органов государственной власти Ненецкого автономного округа по выявлению сообщений граждан, размещенных в открытых источниках в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сообщения из открытых источников), затрагивающих вопросы деятельности исполнительных органов государственной власти Ненецкого автономного округа, принятию мер оперативного реагирования на сообщения из открытых источников и размещению ответов на сообщения из открытых источников их авторам.

2. При организации работы с сообщениями из открытых источников не применяются положения Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Центр управления регионом Ненецкого автономного округа (далее – ЦУР НАО) осуществляет координацию работы и методологическую поддержку исполнительных органов государственной власти Ненецкого автономного округа по рассмотрению сообщений из открытых источников.

4. Работа исполнительных органов государственной власти Ненецкого автономного округа с сообщениями из открытых источников осуществляется в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», в сервисах аудиовизуальных произведений (видеохостингах), в сервисах для мгновенного обмена сообщениями (мессенджерах) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Руководитель исполнительного органа государственной власти Ненецкого автономного округа определяет:

1) должностное лицо, замещающее должность не ниже заместителя руководителя, ответственное за организацию работы по рассмотрению сообщений из открытых источников;

2) одного или нескольких сотрудников, осуществляющих подготовку проектов ответов на сообщения из открытых источников (далее – Исполнитель), с учетом возможности исполнения указанных обязанностей в период временного отсутствия Исполнителя (в связи с болезнью, отпуском, командировкой, учебой или иными причинами) иными лицами.

6. Выявление сообщений из открытых источников, требующих реагирования, направление их в исполнительные органы государственной власти Ненецкого автономного округа, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщениях из открытых источников, согласование запросов (уточнений) авторам сообщений из открытых источников и ответов (промежуточных ответов) на сообщения из открытых источников осуществляет ЦУР НАО.

7. ЦУР НАО выявляет сообщения из открытых источников, на которые требуется реагирование, указывает тему (группу тем), локацию и категорию важности (обычная либо высокая важность).

8. В настоящем Порядке время на работу с сообщениями из открытых источников указано в рабочих часах и минутах (далее – часы, минуты) и установлено с понедельника по пятницу с 8 часов 30 минут до 17 часов 30 минут по московскому времени.

9. Подготовка и размещение ответов исполнительных органов государственной власти Ненецкого автономного округа на сообщения из открытых источников осуществляется не позднее 9 часов для сообщений обычной важности и не позднее 4 часов для сообщений высокой важности с момента выявления сообщений из открытых источников ЦУР НАО.

10. ЦУР НАО с момента выявления сообщений из открытых источников, на которые требуется реагирование, в течение 30 минут на сообщения обычной важности и в течение 15 минут на сообщения высокой важности направляет их в исполнительные органы государственной власти Ненецкого автономного округа, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщениях из открытых источников, для подготовки проектов ответов.

11. Если, по мнению Исполнителя, решение поставленных в сообщении из открытых источников вопросов не относится к компетенции

исполнительного органа государственной власти Ненецкого автономного округа, в который направлено сообщение, Исполнитель в течение 30 минут возвращает сообщение из открытых источников в ЦУР НАО.

12. Исполнитель подготавливает проект ответа (при необходимости – промежуточного ответа) на сообщение из открытых источников или запрос (уточнение) и в течение 5 часов 30 минут, если установлена обычная важность, в течение 2 часов, если установлена высокая важность, направляет его на согласование в ЦУР НАО.

13. ЦУР НАО в течение 1 часа с момента поступления проекта ответа на сообщение из открытых источников обычной важности или запроса (уточнения) и в течение 30 минут с момента поступления проекта ответа на сообщение из открытых источников высокой важности или запроса (уточнения) согласовывает его либо направляет на доработку Исполнителю.

14. Направленный на доработку проект ответа на сообщение из открытых источников должен быть доработан Исполнителем и направлен на повторное согласование в ЦУР НАО в течение 1 часа на сообщение из открытых источников обычной важности и в течение 30 минут на сообщение из открытых источников высокой важности.

15. Согласованный ЦУР НАО ответ на сообщение из открытых источников в течение 30 минут с момента согласования ответа на сообщение обычной важности и в течение 15 минут с момента согласования ответа на сообщение высокой важности размещается ЦУР НАО в социальной сети, в которой было выявлено сообщение.

16. В случае, если дается промежуточный ответ на сообщение из открытых источников, то срок, необходимый для направления окончательного проекта ответа, должен составлять не более 30 рабочих дней со дня направления промежуточного ответа.

17. В случае, если сообщение из открытых источников содержит вопросы, решение которых входит в полномочия нескольких Исполнителей:

1) ЦУР НАО определяет ответственного Исполнителя за подготовку общего ответа;

2) Исполнитель, подготовивший необходимую информацию для подготовки общего ответа в части, касающейся своих полномочий, направляет ее в ЦУР НАО;

3) проект общего ответа готовит ответственный Исполнитель, определенный ЦУР НАО, с учетом информации, полученной от всех Исполнителей по данному сообщению.

18. Подготовка и размещение в социальных сетях ответов на вопросы из открытых источников, решение которых входит в полномочия нескольких Исполнителей, осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 7 – 16 настоящего Порядка.

19. Ответ на сообщение из открытых источников должен содержать информацию по существу заданного вопроса и соответствовать следующим критериям:

1) начинаться с обращения к автору, приветствия;

2) должен быть составлен в вежливой форме с соблюдением правил деловой этики и не содержать оскорбления, фамильярности по отношению к автору;

3) должен содержать исчерпывающие разъяснения по существу поставленного вопроса с указанием ответственного ведомства, принятых (принимаемых) мер, сроков устранения недостатков или времени, необходимого для решения вопроса, иных заслуживающих внимания обстоятельств;

4) должен содержать подтверждающие фото- или видеоматериалы (при их наличии).

20. Не подлежат обработке 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.

21. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в проекте ответа исполнительного органа государственной власти Ненецкого автономного округа, а также за соблюдение сроков ее представления в ЦУР НАО возлагается на руководителя исполнительного органа государственной власти Ненецкого автономного округа.

22. В случае выявления недостатков в работе исполнительных органов государственной власти Ненецкого автономного округа по рассмотрению сообщений из открытых источников, информация об этом направляется заместителям губернатора Ненецкого автономного округа, курирующим соответствующее направление, для организации работы по устранению недостатков, а также для выявления лиц, допустивших нарушения требований настоящего Порядка, и принятия решения о применении к ним мер дисциплинарного воздействия.

23. ЦУР НАО ежемесячно не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным, формирует сводную информацию (рейтинг) о своевременности работы исполнительных органов государственной власти Ненецкого автономного округа в социальных сетях, качестве этой работы, динамике сообщений из открытых источников и докладывает информацию заместителю губернатора Ненецкого автономного округа, курирующему вопросы внутренней политики.

24. Незамедлительному докладу губернатору Ненецкого автономного округа подлежит информация о сообщениях из открытых источников, носящих социально и общественно значимый характер, а также о повышенной социальной активности по вопросам, требующим оперативного решения.

25. Ответственным за организацию работы исполнительных органов государственной власти Ненецкого автономного округа по рассмотрению сообщений из открытых источников является Департамент внутренней политики Ненецкого автономного округа.
