Об утверждении положения об организации работы администрации города Чебоксары   
с сообщениями, поступившими через Единый портал государственных   
и муниципальных услуг (функций),   
и сообщениями, опубликованными   
в открытых источниках

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ   
«Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации   
от 27.12.2023 № 2334 «Об утверждении [Правил](#P41) использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений   
и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам,   
а также для получения и обработки такими органами   
и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения», с [пунктом 3](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW098&n=155931&dst=100008) постановления Кабинета Министров Чувашской Республики от 12.08.2020 № 460 «Об утверждении Положения об организации работы органов исполнительной власти Чувашской Республики с сообщениями, опубликованными в открытых источниках», Уставом муниципального образования города Чебоксары – столицы Чувашской Республики, принятым решением Чебоксарского городского Собрания депутатов Чувашской Республики от 30.11.2005 № 40,   
в целях совершенствования взаимодействия с населением, организации работы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»   
по рассмотрению сообщений,поступивших через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), и сообщений, опубликованных в открытых источниках, и формирования системы эффективной обратной связи администрация города Чебоксары   
п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить Положение об организации работы администрации города Чебоксары с сообщениями, поступившими через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), и сообщениями, опубликованными в открытых источниках согласно приложению.

2. Признать утратившими силу постановления администрации города Чебоксары:

от 06.11.2020 № 2248 «Об утверждении Положения об организации работы администрации города Чебоксары с сообщениями, опубликованными в открытых источниках»;

от 27.01.2023 № 244 «О внесении изменений в Положение   
об организации работы администрации города Чебоксары с сообщениями, опубликованными в открытых источниках, утвержденное постановлением администрации города Чебоксары от 06.11.2020 № 2248».

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования и распространяется на правоотношения, возникшие   
с 18.01.2024.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города по социальным вопросам.

Временно исполняющий полномочия

главы города Чебоксары В.А. Доброхотов

СОГЛАСОВАНО: ­­­

Заместитель главы администрации

города по социальным вопросам О.В. Чепрасова

Начальник правового управления

администрации города Чебоксары Д. О. Николаев

И.о. директора АУ «Информационный центр

города Чебоксары» И.В. Ярадова

Романова Н.А.

23-51-15

Утверждено

постановлением администрации

города Чебоксары

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**об организации работы администрации города Чебоксары**

**с сообщениями, поступившими через Единый портал государственных   
и муниципальных услуг (функций), и сообщениями,   
опубликованными в открытых источниках**

1. Настоящее Положение определяет порядок и сроки действий администрации города Чебоксары (далее - администрация), ее функциональных, территориальных, отраслевых органов, структурных подразделений (далее - подразделения)   
по предоставлению ответов на сообщения, поступившие через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), и сообщения, опубликованные   
в открытых источниках, затрагивающие вопросы деятельности администрации   
и подразделений, в том числе размещенные в социальных сетях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сообщение, поступившее через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), сообщение из открытого источника), принятию мер оперативного реагирования на сообщения, поступившие через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), сообщения   
из открытого источника и размещению ответов на такие сообщения.

Понятие «сообщения, поступившие через Единый портал государственных   
и муниципальных услуг (функций)» используется в том же значении, что и в подпункте «б» пункта 3 Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений   
и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения   
и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений   
и направления ответов на такие обращения и сообщения, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 № 2334 (далее – Правила).

2. Координацию работы администрации и ее подразделений с сообщениями, поступившими через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), сообщениями из открытых источников, распределение запросов, переадресованных Центром управления регионом Чувашской Республики и требующих реагирования, осуществляет Автономное учреждение «Информационный центр города Чебоксары» (далее – Информационный центр).

3. Руководители подразделений определяют ответственных за предоставление ответов (далее - исполнитель) и направляют информацию о них (Ф.И.О., должность, номер телефона, электронная почта) в Информационный центр.

4. Работа администрации и ее подразделений с сообщениями, поступившими через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), ведется   
в соответствии с [Правила](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=466207&dst=100012)ми.

5. При организации работы с сообщениями, поступившими через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), сообщениями из открытых источников не применяются положения Федерального [закона](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6. Работа администрации и ее подразделений с сообщениями из открытых источников осуществляется в социальных сетях «ВКонтакте», «Одноклассники» (далее - социальная сеть), мессенджерах и иных средствах электронной коммуникации.

7. Ссылки на актуальные аккаунты размещаются на сайте города Чебоксары gcheb.cap.ru в разделе «Социальные сети», баннер «Интернет, информационная политика, СМИ и связь с общественностью».

8. Если переадресованное Центром управления регионом Чувашской Республики сообщение из открытого источника не относится к компетенции администрации,   
то Информационный центр в течение 20 минут возвращает сообщение отправителю.

9. Если сообщение из открытого источника поступило до 13:00 рабочего дня,   
то ответ на него дается до 17:00 текущего дня, в случае поступления после 13:00 - до 10:00 следующего рабочего дня.

10. Информационный центр в течение 30 минут с момента поступления проекта ответа или запроса (уточнения) согласовывает его либо направляет на доработку исполнителю.

11. Направленный на доработку проект ответа должен быть доработан исполнителем и направлен на повторное согласование в Информационный центр в течение 30 минут после поступления проекта ответа на доработку.

12. Согласованный проект ответа в течение 30 минут с момента согласования размещается исполнителем в социальной сети, в которой было размещено сообщение   
из открытого источника.

13. В случае если дается промежуточный ответ, срок, необходимый для направления окончательного проекта ответа, должен составлять не более 7 рабочих дней со дня направления промежуточного ответа.

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

ответственного исполнителя и очередность подготовки информации исполнителями определяет Информационный центр;

каждый исполнитель направляет в Информационный центр необходимую информацию для подготовки проекта общего ответа в части, касающейся своих полномочий, в сроки, предусмотренные [пунктом](#P49) 9 настоящего Положения;

проект общего ответа на сообщение из открытого источника готовит ответственный исполнитель, который определен Информационным центром, с учетом информации, подготовленной исполнителями по данному сообщению из открытого источника.

15. При поступлении повторного сообщения из открытого источника по ранее рассмотренному вопросу Информационный центр направляет его в подразделение,   
к полномочиям которого отнесено решение вопросов, содержащихся в повторном сообщении из открытого источника, для оперативного принятия мер по решению указанного вопроса и для подготовки проекта ответа.

Ответ на повторное сообщение из открытого источника должен содержать информацию о принятых мерах или о ходе решения вопроса.

Подготовка и размещение в социальной сети ответа на повторное сообщение из открытого источника осуществляются в порядке, предусмотренном [пунктами 8](#P49) - [1](#P54)4 настоящего Положения.

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

17. 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.

18. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся   
в проекте ответа, а также за соблюдение сроков его представления в Информационный центр возлагается на исполнителя.

19. В случае выявления недостатков в работе исполнителей с сообщениями, поступившими через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), сообщениями из открытых источников информация об этом направляется заместителю главы администрации города Чебоксары по социальным вопросам, ответственному за контроль за исполнением настоящего постановления, для организации работы по устранению недостатков, а также для выявления лиц, допустивших нарушения требований настоящего Положения.

20. Информационный центр ежемесячно формирует сводную информацию   
о своевременности работы подразделений с сообщениями, поступившими через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), сообщениями из открытых источников, в социальных сетях, качестве этой работы и динамике сообщений   
и направляет информацию Главе города Чебоксары.