



БЕЛГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ
АДМИНИСТРАЦИЯ ЯКОВЛЕВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
РАСПОРЯЖЕНИЕ

Строитель

«30» сентября 2014 г.

№ 411-р

**Об организации работы с обращениями граждан,
поступающими посредством социальных сетей
информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

С целью усиления качества проработки ответов на обращения граждан, поступающих через официальные страницы Губернатора Белгородской области, главы администрации Яковлевского городского округа, администрации Яковлевского городского округа в социальных сетях информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», а также в целях формирования системы эффективной обратной связи с населением, организации работы с обращениями граждан, поступающими посредством социальных сетей информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», порядок рассмотрения которых не урегулирован Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», администрация Яковлевского городского округа:

1. Определить МБУ «Управление цифрового развития Яковлевского городского округа» и МКУ «Единая дежурно-диспетчерская служба Яковлевского городского округа» операторами официальных страниц (аккаунтов) Губернатора Белгородской области, главы администрации Яковлевского городского округа и администрации Яковлевского городского округа в социальных сетях (онлайн-платформах) «ВКонтакте», «Одноклассники», «Телеграмм» информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет).

2. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан, поступающими через официальные страницы (аккаунты) Губернатора Белгородской области, главы администрации Яковлевского городского округа и администрации Яковлевского городского округа (Приложение).

3. Администрации Яковлевского городского округа:
- организовать работу с обращениями граждан, поступающими через официальные страницы (аккаунты) Губернатора Белгородской области, главы администрации Яковлевского городского округа и администрации Яковлевского городского округа;

- обеспечить качество и соблюдение сроков в соответствии с Порядком, утвержденным настоящим распоряжением;

-определить в каждом структурном подразделении ответственного за подготовку ответов на обращения, поступающие на официальные страницы (аккаунтов) Губернатора Белгородской области, главы администрации Яковлевского городского округа и администрации Яковлевского городского округа в социальных сетях (онлайн-платформах) «ВКонтакте», «Одноклассники», «Телеграмм» информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет);

-назначить ответственным за организацию работы с обращениями граждан, поступающими через официальные страницы Губернатора Белгородской области, главы администрации Яковлевского городского округа – заместителя главы администрации Яковлевского городского округа – руководителя аппарата главы администрации (Кулабухову Н.А.)

4.МБУ «Управление цифрового развития Яковлевского городского округа» (Бабанин М.Н.) разместить настоящее распоряжение на официальном сайте органов местного самоуправления Яковлевского городского округа.

5.Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя главы администрации Яковлевского городского округа – руководителя аппарата главы администрации Кулабухову Н.А.

**Глава администрации
Яковлевского городского округа**



О.А. Медведев

Приложение

УТВЕРЖДЕН
распоряжением администрации
Яковлевского городского округа
от «30» сентября 2024 года
№ 511-1

Порядок работы с обращениями граждан, поступающими через официальные страницы (аккаунты) Губернатора Белгородской области, главы администрации Яковлевского городского округа и администрации Яковлевского городского округа

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан поступающими, через официальные страницы (аккаунты) Губернатора Белгородской области, главы администрации Яковлевского городского округа и администрации Яковлевского городского округа, разработан с целью организации работы и взаимодействия структурных подразделений аппарата, отраслевых (функциональных) органов администрации Яковлевского городского округа, муниципальных учреждений при обработке и принятии мер реагирования на обращения граждан, поступающие через официальные страницы (аккаунты) Губернатора Белгородской области, главы администрации Яковлевского городского округа и администрации Яковлевского городского округа в социальных сетях (онлайн-платформах) информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет) и затрагивающие вопросы деятельности органов местного самоуправления муниципального образования Яковлевский городской округ.

1.2. Настоящий порядок применяется при работе с обращениями граждан, не содержащих признаков, установленных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации».

1.3. Информация о персональных данных граждан, направивших обращения на официальные страницы, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства о персональных данных.

2. Организация работы с обращениями граждан, поступающими на официальные страницы (аккаунты) Губернатора Белгородской области, главы администрации Яковлевского городского округа и администрации Яковлевского городского округа

2.1. Взаимодействие сотрудников при работе с обращениями граждан осуществляется через Единый корпоративный портал (ЕКП), утвержденный для использования распоряжением администрации Яковлевского городского округа от 28.11.2023 № 863-р.

2.2. Сотрудник, осуществляющий мониторинг, при поступлении обращения на официальные страницы (аккаунты) проводит проверку и направляет его для рассмотрения по компетенции в структурное подразделение в срок:

- не более 10 минут с момента размещения обращения на странице Губернатора Белгородской области;

- не более 1-го часа с момента размещения обращения на страницах главы администрации Яковлевского городского округа и администрации Яковлевского городского округа.

2.3. При обработке обращений граждан сотрудником, осуществляющим мониторинг, присваиваются следующие признаки:

Тематика	Направление	Исполнитель/ соисполнитель
Вода (качество воды, отсутствие воды) Мусор	ЖКХ	Жигалов Е.В. Козлов М.В. Адраженко П.А.
Переселение	ЖКХ	Жигалов Е.В. Черепова С.В. Лопатина Н.И.
Покос сорной растительности, спил и кронирование деревьев, ремонт тротуаров	Благоустройство	Жигалов Е.В. Лемешко Ю.Н.
Автобусы	Строительство и транспорт	Наумов А.А. Мусина А.А.
Дороги (ремонт, строительство) Тротуары Стройка	Строительство и транспорт	Наумов А.А. Каралупов И.А.
Архитектура	Строительство и транспорт	Наумов А.А. Каралупова Д.Б.
Детские сады, школы, лагеря	Социальная сфера	Липовченко А.П. Золотарева Т.А.

Многодетные семьи, выплаты	Социальная сфера	Липовченко А.П. Буняева Е.А.
Парки, культура	Социальная сфера	Липовченко А.П. Губина С.В. Колесова Е.И.
Укрытия, система оповещения, нарушения закона о тишине,	Безопасность	Руднев Р.А. Шевцов А.Н.
Вопросы муниципального контроля	Безопасность	Руднев Р.А. Пензев Е.А.
Очистка водоёмов, животные, леса	АПК	Замулина Ж.Л.
Запись на личный приём, получение информации после личного приёма	Аппарат	Кулабухова Н.А. Добудько В.А.
Проведение/качество интернета, связь	Аппарат	Кулабухова Н.А. Бабанин М.Н. Сидельников Е.И.
Торговля, магазины и прилегающая к ним территория	Экономика	Балябин В.А. Кирилова Е.П.
Земля, имущество	Имущество	Мороз Т.А.
Финансы	Финансы	Дахова Т.И. Жученко А.В.
В случае поступления обращения гражданина, не относящегося к какой-либо из указанных тем, модератор самостоятельно назначает тематику, направление и исполнителя.		

2.4.В срок, не превышающий:

-2-х часов с момента поступления сообщения на страницы главы администрации Яковлевского городского округа и администрации Яковлевского городского округа;

-20 минут с момента поступления сообщения на странице Губернатора Белгородской области.

Структурным подразделением проводится обработка обращения, в том числе при необходимости и наличии объективных возможностей принимаются меры оперативного реагирования на проблемы (вопросы), обозначенные в обращении, подготовка соответствующего ответа и направление ответа сотруднику, осуществляющему мониторинг для проверки и публикации.

Сотрудник, осуществляющий мониторинг проводит проверку информации и полноты предоставленного ответа, в соответствии с запросом заявителя. После проверки ответа сотрудник, осуществляющий мониторинг, делает возврат ответа на доработку или публикацию ответа.

В случае возврата ответа на доработку, структурным подразделением проводится доработка ответа, в соответствии с замечаниями, обозначенными оператором, в срок не превышающий 1 час.

2.5. Не подлежат обработке и ответу обращения в случаях наличия в них сведений о намерениях причинить вред другому лицу, нецензурных, либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

Ответ на обращение не дается в случае, если текст сообщения находится в нечитабельном виде, и, если текст сообщения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы.

2.6. В случае, когда при обработке обращения, поступившего через официальные страницы, отсутствует возможность оперативного решения, принятия соответствующих мер и подготовки ответа, имеется необходимость в истребовании дополнительных документов и информации, в том числе носящих конфиденциальный характер, по данному обращению, сотрудником, осуществляющим мониторинг, направляется промежуточный ответ с указанием срока дополнительного информирования заявителя.

3. График отработки обращений в системе обработки обращений

3.1. МБУ «Управление цифрового развития Яковлевского городского округа» отработка обращений граждан, поступающих через официальные страницы Губернатора Белгородской области, главы администрации Яковлевского городского округа и администрации Яковлевского городского округа в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ведется с понедельника по пятницу с 8:00 до 20:00.

3.2. МКУ «Единая диспетчерская служба Яковлевского городского округа» отработка обращений граждан, поступающих через официальные страницы Губернатора Белгородской области, главы администрации Яковлевского городского округа и администрации Яковлевского городского округа в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ведется с понедельника по пятницу с 20:00 до 22:00, суббота и воскресенье с 8:00 до 22:00.

3.3. При сдаче смены оператор должен удостовериться, что в системе отработки обращений нет обращений, не переданных в работу исполнителю, на странице Губернатора Белгородской области нет обращений без ответа.

4. Контроль и ответственность

4.1. Руководители структурных подразделений несут персональную ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, поступающих через официальные страницы (аккаунты) Губернатора Белгородской области, главы администрации Яковлевского городского округа и администрации Яковлевского городского округа.

4.2.Общее руководство, мониторинг, контроль своевременности и качества реагирования на обращения граждан ответственных структур осуществляет МБУ «Управление цифрового развития Яковлевского городского округа».

**Начальник МБУ
«Управление цифрового развития
Яковлевского городского округа»**



М.Н. Бабанин