



**ГОРОДСКОЙ ОКРУГ ЛАНГЕПАС
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЛАНГЕПАСА**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от « 27 » мая 2022 г. № 862

**Об утверждении Порядка рассмотрения сообщений граждан
через систему мониторинга и реагирования «Инцидент Менеджмент» в социальных сетях**

В соответствии с Уставом города Лангепаса, Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 30.08.2019 № 57 «Об обеспечении работы аккаунтов Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, первых заместителей Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, заместителей Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, исполнительных органов государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в социальных сетях, сервисов, обеспечивающих открытость государственного управления», распоряжением администрации города Лангепаса от 31.01.2022 №17-р «О создании Муниципального центра управления города Лангепаса»:

1. Утвердить:

1.1. Порядок рассмотрения сообщений граждан через систему мониторинга и реагирования «Инцидент Менеджмент» в социальных сетях согласно приложению №1 к настоящему постановлению.

1.2. Ответственных лиц за оперативную подготовку ответов на сообщения граждан через систему мониторинга и реагирования «Инцидент Менеджмент» в социальных сетях согласно приложению №2 к настоящему постановлению.

1.3. Ответственных лиц за работу в системе мониторинга и реагирования «Инцидент Менеджмент» в социальных сетях согласно приложению №3 к настоящему постановлению.

2. Руководителям структурных подразделений администрации города Лангепаса, указанным в приложении №2 к настоящему постановлению, внести соответствующие дополнения в свои должностные инструкции.

3. Опубликовать (обнародовать) настоящее постановление в газете «Звезда Лангепаса» и в сетевом издании Звезда Лангепаса.РУ, разместить на официальном веб-сайте администрации города Лангепаса в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования (обнародования)

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы города Лангепаса С.Н.Луконцева.

Глава города Лангепаса



С.В. Горобченко

**Порядок
рассмотрения сообщений граждан через систему мониторинга и реагирования
«Инцидент Менеджмент» в социальных сетях**

I. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения сообщений граждан через систему мониторинга и реагирования «Инцидент Менеджмент» в социальных сетях (далее - Порядок) определяет правила рассмотрения сообщения граждан, поступивших через систему мониторинга и реагирования «Инцидент Менеджмент» в социальных сетях (далее - Система, сообщения), оперативного реагирования на них и опубликованию ответов на сообщения.

1.2. Порядок не распространяет действие на обращения граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции муниципальных учреждений, иных организаций и их должностных лиц (далее - обращения), направленные в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», при этом ответы на сообщения, размещенные согласно Порядку, не являются ответами на обращения.

1.3. Целью рассмотрения сообщений через Систему является решение вопроса и оперативное опубликование ответа.

1.4. Работа в Системе производится по ссылке: <https://im.gosuslugi.ru/>.

II. Организация работы и сроки по подготовке ответов на сообщения

2.1. При поступлении нового сообщения в Систему на шаге «Инцидент» появляется карточка сообщения с информацией о времени поступления сообщения, авторе и сроках рассмотрения.

2.2. Сроки обработки сообщений определяются Системой автоматически в зависимости от тематики, источника поступления и важности задаваемого гражданином вопроса:

- «Инцидент обычной важности» - подготовить и опубликовать ответ на инцидент этой категории необходимо в течение 9 рабочих часов с момента поступления инцидента в Систему;
- «Сообщения высокой важности» - подготовить и опубликовать ответ на инцидент этой категории необходимо в течение 4 часов с момента поступления сообщения в Систему.
- Сообщения, требующие оперативного решения в праздничные и выходные дни - отработать в день поступления инцидента и опубликовать ответ.

2.3. Если для решения инцидента требуется больше отведенного по умолчанию времени, лицо, ответственное за оперативную подготовку ответов на сообщения, указанное в приложении №2 к настоящему постановлению (далее - исполнитель), готовит предварительный (промежуточный) ответ на сообщение.

2.4. Лицо, ответственное за работу в Системе, указанное в приложении №3 к настоящему постановлению (далее - ответственное лицо), при поступлении нового сообщения, направляет карточку сообщения в группу «Инцидент» через систему мгновенного обмена сообщениями.

2.5. Исполнитель в установленные сроки готовит проект ответа на сообщение и направляет в группу «Инцидент» через систему мгновенного обмена сообщениями.

2.6. В случае несоответствия проекта ответа требованиям, установленным в разделе III Порядка, ответ направляется исполнителю на доработку.

2.7. После утверждения проекта ответа, ответственное лицо публикует ответ через Систему.

2.8.Если после опубликования ответа от гражданина в Систему поступает повторное сообщение, ответственное лицо направляет карточку в группу «Инцидент» через систему мгновенного обмена сообщениями для подготовки последующего ответа исполнителем.

III. Требования к ответу на сообщение

3.1.Ответ на сообщение должен соответствовать формату общения в социальных сетях (не допускается формальный и бюрократический стиль общения, допускается использование специализированных графических символов) и содержать:

3.1.1.Информацию об этапах, сроках рассмотрения и решения вопроса, содержащегося в сообщении, либо о невозможности его решения со ссылками на соответствующие правовые акты; о мерах, принятых для решения вопроса, содержащегося в сообщении.

3.1.2.Фотографии, видеозаписи или иную иллюстрацию, подтверждающую принятие мер по решению вопроса, содержащегося в сообщении.

3.1.3.Ответ не должен включать сведения, содержащие государственную и иную охраняемую законом тайну, сведения для служебного пользования, а также информацию о деятельности администрации города Лангепаса при осуществлении ею функции по контролю (надзору) в установленной сфере.

Ответственные лица за оперативную подготовку ответов на сообщения граждан через систему мониторинга и реагирования «Инцидент Менеджмент» в социальных сетях

№	Должность руководителя	Тематика
1.	Директор департамента экономики администрации города Лангепаса	потребительский рынок
2.	Директор департамента образования и молодежной политики администрации города Лангепаса	образование и молодежная политика
3.	Председатель комитета по управлению муниципальным имуществом администрации города Лангепаса	имущественные и земельные отношения
4.	Председатель комитета архитектуры и градостроительства администрации города Лангепаса	планирование и застройка, градостроительная деятельность
5.	Начальник управления муниципальной службы, кадров и наград администрации города Лангепаса	кадровые вопросы
6.	Начальник управления дорожного хозяйства и транспорта администрации города Лангепаса	дороги, транспорт, энергетика
7.	Начальник управления жилищной политики администрации города Лангепаса	жилищные вопросы
8.	Начальник управления физической культуры и спорта администрации города Лангепаса	спорт и физическая культура
9.	Начальник управления культуры и туризма администрации города Лангепаса	культура и туризм
10.	Начальник управления коммунальной инфраструктуры администрации города Лангепаса	жилищно-коммунальное хозяйство
11.	Начальник правового управления администрации города Лангепаса	правовые отношения
12.	Начальник управления тарифной и ценовой политики администрации города Лангепаса	ценовое (тарифное) регулирование организации инфраструктурного комплекса

13.	Начальник управления информационных ресурсов администрации города Лангепаса	цифровое развитие
14.	Начальник управления общественной безопасности администрации города Лангепаса	профилактика терроризма, экстремизма, и правонарушений общественной безопасности
15.	Начальник отдела экологии, природных ресурсов и несырьевого сектора экономики администрации города Лангепаса	твердые коммунальные отходы, безнадзорные и домашние животные
16.	Начальник отдела гражданской защиты населения администрации города Лангепаса	управление в области гражданской обороны, защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера
17.	Начальник отдела инвестиционной политики и развития предпринимательской деятельности администрации города Лангепаса	развитие предпринимательской деятельности
18.	Начальник отдела по работе с отдельными категориями граждан администрации города Лангепаса	социальная защита, работа с гражданами старшего поколения и лицами с ограниченными возможностями
19.	Начальник отдела опеки и попечительства администрации города Лангепаса	защита прав и законных интересов детей
20.	Начальник отдела трудовых отношений администрации города Лангепаса	трудоустройство
21.	Начальник отдела по делам архивов администрации города Лангепаса	архивные данные
22.	Начальник отдела ЗАГС администрации города Лангепаса	деятельность по государственной регистрации актов гражданского состояния
23.	Начальник отдела обратной связи с населением администрации города Лангепаса	иные вопросы
24.	Руководители организаций и учреждений города Лангепаса (по согласованию)	профильные вопросы

**Ответственные лица за работу в системе мониторинга и реагирования
«Инцидент Менеджмент» в социальных сетях**

№	Должность
1.	Начальник отдела обратной связи с населением администрации города Лангепаса
2.	Специалист-эксперт отдела обратной связи с населением администрации города Лангепаса