



МЭРИЯ ГОРОДА ГРОЗНОГО

СОБЛЖА - ГИАЛИН МЭРИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

13.04.2012

№ 56

г. Грозный

Об утверждении Положения об организации работы  
Мэрии г. Грозного и ее структурных подразделений с сообщениями  
из открытых источников

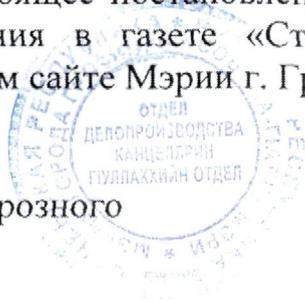
В целях совершенствования работы органов Мэрии г. Грозного с населением, организации работы Мэрии г. Грозного и ее структурных подразделений в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по рассмотрению сообщений из открытых источников и формирования системы эффективной обратной связи Мэрия г. Грозного

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение об организации работы Мэрии г. Грозного и ее структурных подразделений с сообщениями из открытых источников согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Муниципальному центру управления муниципального образования «городской округ «город Грозный» обеспечить:
  - организацию работы Мэрии г. Грозного с сообщениями из открытых источников;
  - взаимодействие Мэрии г. Грозного и ее структурных подразделений по вопросам работы с сообщениями из открытых источников;
  - оказание консультативной и методической помощи структурным подразделениям Мэрии г. Грозного в организации работы с сообщениями из открытых источников.
3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Мэра – руководителя аппарата Мэрии города Грозного Бакаева А.Б.
4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования в газете «Столица news» и подлежит размещению на официальном сайте Мэрии г. Грозного.

Мэр города Грозного

Х.-М.Ш. Кадыров





Приложение  
к постановлению Мэрии г. Грозного  
от «13» 04 2022 года № 56

## Положение

Об организации работы Мэрии г. Грозного и ее структурных подразделений с сообщениями из открытых источников

1. Настоящее Положение определяет порядок, сроки и последовательность действий органов Мэрии г. Грозного и ее структурных подразделений по выявлению сообщений критического характера из открытых источников, затрагивающих вопросы деятельности Мэрии г. Грозного, 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 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Координацию работы Мэрии г. Грозного и ее структурных подразделений с сообщениями из открытых источников осуществляет Муниципальный центр управления муниципального образования «городской округ «город Грозный» (далее – МЦУ г. Грозный).

4. Работа Мэрии г. Грозного и ее структурных подразделений с сообщениями из открытых источников может осуществляться в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», «Twitter» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее соответственно – социальные сети, сеть «Интернет»), на других сайтах в сети «Интернет», а также в сервисах для обмена мгновенными сообщениями.

5. Мэрия г. Грозного должна иметь необходимые аккаунты для работы в социальных сетях. Ссылки на актуальные аккаунты размещаются на официальном ресурсе (сайте) Мэрии г. Грозного, Администрации Главы и Правительства Чеченской Республики.

6. В каждом структурном подразделении Мэрии г. Грозного определяется:

должностное лицо, замещающее должность не ниже заместителя руководителя, ответственное за организацию работы с сообщениями из открытых источников;

один или несколько работников, осуществляющих подготовку и размещение ответов на сообщения из открытых источников ответственный за работу в системе «Инцидент менеджмент» (далее – координатор), с учетом возможности исполнения обязанностей координатора в период их временного

отсутствия (в связи с болезнью, отпуском, командировкой, учебой или иными причинами) иными лицами.

7. Если, по мнению координатора, решение поставленных в сообщении из открытых источников вопросов не относится к компетенции Мэрии г. Грозного и ее структурных подразделений, координатор в течение 30 минут возвращает сообщение из открытых источников куратору Центра управления регионом Чеченской Республики (далее - ЦУР ЧР).

8. Подготовка и размещение ответа на сообщение из открытых источников осуществляется не позднее 9 рабочих часов с момента выявления сообщения из открытых источников куратором ЦУР ЧР.

9. Координатор подготавливает проект ответа (при необходимости – промежуточного ответа) на сообщение из открытых источников или запрос (уточнение) и не позднее, чем за 4 часа до истечения срока, предусмотренного пунктом 8 настоящего Положения, направляет его на согласование куратору ЦУР ЧР.

10. Направленный на доработку проект ответа на сообщение из открытых источников должен быть доработан координатором и направлен на повторное согласование куратору ЦУР ЧР в течение 1 часа после поступления проекта ответа на сообщение из открытых источников на доработку.

11. Согласованный куратором ЦУР ЧР ответ на сообщение из открытых источников в течение 30 минут с момента согласования размещается координатором на той же странице сайта в сети «Интернет» (интернет-странице) или в том же сервисе обмена мгновенными сообщениями (мессенджере), где было опубликовано сообщение из открытых источников. В случае, если размещение ответа на той же странице сайта в сети «Интернет» (интернет-странице) или в том же сервисе обмена мгновенными сообщениями (мессенджере), где было опубликовано сообщение из открытых источников, технически не представляется возможным, координатор публикует его в своём аккаунте со ссылкой на автора сообщения, на которое даётся ответ.

12. В случае, если дается промежуточный ответ 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.

13. При поступлении повторного сообщения из открытых источников по ранее рассмотренному вопросу куратор ЦУР ЧР направляет его МЦУ г. Грозного, координатору, полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщении из открытых источников, для оперативного принятия мер по решению указанного вопроса и для подготовки ответа.

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. Подготовка и размещение в социальной сети ответа на повторное сообщение из открытых источников осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 8-15 настоящего Положения.

16. 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.

17. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в проекте ответа, а также за соблюдение сроков ее предоставления куратору возлагается на должностное лицо структурного подразделения Мэрии г. Грозного, ответственное за организацию работы с сообщениями из открытых источников.

18. В случае выявления недостатков в работе МЦУ г. Грозного с сообщениями их открытых источников информация об этом направляется заместителю Мэра – руководителю аппарата, для организации работы по устранению недостатков, а также для выявления лиц, допустивших нарушения требований настоящего Положения, и принятия решения о применении к ним дисциплинарного воздействия.

19. МЦУ г. Грозного ежемесячно формирует сводную информацию о своевременности работы Мэрии г. Грозного в социальных сетях, качестве этой работы и динамике сообщений их открытых источников и предоставляет информацию заместителю Мэра – руководителю аппарата Мэрии г. Грозного.

20. Незамедлительному докладу заместителю Мэра – руководителю аппарата Мэрии г. Грозного подлежит информация о сообщениях их открытых источников, носящих социально и общественно значимый характер, а также о повышенной социальной активности по вопросам, требующим оперативного решения.