



БЕЛГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ

АДМИНИСТРАЦИЯ
СТАРООСКОЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

« 16 » июня 20 25 г.

№ 1790

Об организации работы
администрации Старооскольского городского округа
с сообщениями из открытых источников

Во исполнение Федерального закона от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», распоряжения Губернатора Белгородской области от 14 июня 2022 года № 292-р «Об организации работы органов исполнительной власти, государственных органов Белгородской области с сообщениями из открытых источников», в целях совершенствования взаимодействия администрации Старооскольского городского округа в сети Интернет по рассмотрению сообщений из открытых источников и формирования системы эффективной обратной связи, администрация Старооскольского городского округа **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить Положение об организации работы администрации Старооскольского городского округа Белгородской области с сообщениями из открытых источников (приложение 1).

2. Утвердить классификатор сообщений по категориям, требующим практического решения в системе «Инцидент Менеджмент» (приложение 2).

3. Муниципальному автономному учреждению «Центр коммуникаций» Старооскольского городского округа обеспечить взаимодействие с Министерством общественных коммуникаций Белгородской области, Центром управления регионом Белгородской области по вопросам работы с сообщениями из открытых источников.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава администрации
Старооскольского городского округа



В.Н. Жданов

Приложение 1
к постановлению администрации
Старооскольского городского округа
от «16» 06 2025 г. № 1490

**Положение
об организации работы администрации
Старооскольского городского округа
с сообщениями из открытых источников**

1. Положение об организации работы администрации Старооскольского городского округа с сообщениями из открытых источников (далее — Положение) определяет порядок, сроки, последовательность действий отраслевых и функциональных органов администрации Старооскольского городского округа, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщении из открытых источников по выявлению сообщений из открытых источников, затрагивающих вопросы их деятельности, в том числе размещенных в социальных сетях в сети Интернет, личных сообщений, поступающих в адрес администрации Старооскольского городского округа (далее — сообщения из открытых источников), принятию мер оперативного реагирования на сообщения из открытых источников и размещению ответов их авторам.

2. При организации работы с сообщениями из открытых источников не применяются положения Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Координацию работы отраслевых и функциональных органов администрации Старооскольского городского округа с сообщениями из открытых источников осуществляет муниципальное автономное учреждение «Центр коммуникаций» Старооскольского городского округа (далее - Куратор).

4. Работа отраслевых и функциональных органов администрации Старооскольского городского округа с сообщениями из открытых источников осуществляется с использованием автоматизированной системы мониторинга информации «Инцидент Менеджмент» (далее — система «Инцидент Менеджмент») в социальных сетях и мессенджерах (далее — социальные сети), в которых возможна коммуникация с населением.

5. Выявление сообщений из открытых источников, требующих реагирования, направления их в отраслевые и функциональные органы администрации Старооскольского городского округа, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщениях из открытых источников, согласование запросов (уточнений), ответов (промежуточных ответов) авторам сообщений из открытых источников осуществляется Куратором.

6. Руководители отраслевых и функциональных органов администрации Старооскольского городского округа:

- определяют должностных лиц, замещающих должность не ниже руководителей департаментов (управлений) или заместителей руководителей департаментов (управлений) отраслевых и функциональных органов администрации Старооскольского городского округа, ответственных за организацию работы с сообщениями из открытых источников (далее – должностное лицо);

- определяют сотрудников, осуществляющих подготовку проектов ответов на сообщения из открытых источников (далее — Исполнитель), с учётом

возможности выполнения их обязанностей в период их временного отсутствия (в связи с болезнью, отпуском, командировкой, учёбой или прочими причинами) иными лицами. В случае замены Исполнителя должностное лицо обеспечивает заблаговременное информирование об этом Куратора.

7. Куратор осуществляет мониторинг системы «Инцидент Менеджмент» и при выявлении сообщения из открытых источников, на которое требуется реагирование, указывает тему (группу тем) и локацию в соответствии с классификатором сообщений по категориям, требующим практического решения в системе «Инцидент Менеджмент», в течение 30 минут с момента выявления направляет его в отраслевые и функциональные органы администрации Старооскольского городского округа, к полномочиям которых относится решение поставленных в сообщении из открытых источников вопросов, для отработки и подготовки запросов (уточнений), ответов (промежуточных ответов) авторам сообщений из открытых источников и осуществляет размещение ответов на сообщения из открытых источников, полученных от Исполнителя, в системе «Инцидент Менеджмент».

8. Если, по мнению Исполнителя, решение вопросов, поставленных в сообщении из открытых источников, не относится к компетенции отраслевых и функциональных органов администрации Старооскольского городского округа, Исполнитель в течение 30 минут после получения сообщения возвращает его Куратору. Далее осуществляются действия в соответствии с пунктом 7 настоящего Положения.

9. Подготовка и размещение в социальной сети запроса (уточнения), ответа (промежуточного ответа) авторам сообщений из открытых источников осуществляется не позднее 9 рабочих часов с момента выявления указанного сообщения из открытых источников.

9.1. В случае, если сообщение из открытых источников отмечено Куратором как сообщение повышенной важности, размещение в социальной сети запроса (уточнения), ответа (промежуточного ответа) авторам сообщений из открытых источников осуществляется не позднее 4 рабочих часов с момента выявления сообщения.

9.2. После опубликования окончательного ответа на сообщение повышенной важности Куратору рекомендуется в течение месяца размещать информационные материалы на официальных страницах администрации Старооскольского городского округа в социальных сетях.

9.3. В случае, если сообщение из открытых источников отмечено Куратором как сообщение, требующее практического решения, размещение в социальной сети запроса (уточнения), ответа (промежуточного ответа) авторам сообщений из открытых источников осуществляется не позднее 9 рабочих часов с момента выявления сообщения, а в срок от 2 до 8 рабочих дней автору сообщения из открытых источников даётся окончательный ответ о решении поступившего вопроса с приложением фото- или видео подтверждения проведённых работ.

10. Исполнитель подготавливает проект запроса (уточнения) или ответа (промежуточного ответа) автору сообщения из открытых источников и направляет его на согласование Куратору не позднее чем за 1 час до истечения срока, предусмотренного подпунктами 9.1 и 9.3 пункта 9 настоящего Положения.

11. Ответ на сообщение должен быть корректным, содержать приветствие, соответствовать формату общения в социальной сети и содержать информацию по существу заданного вопроса (с приложением фотоматериалов при их наличии).

12. Куратор в течение 1 часа с момента поступления проекта запроса (уточнения)

или ответа (промежуточного ответа) на сообщение из открытых источников или запрос (уточнение) согласовывает его либо направляет на доработку Исполнителю.

13. Исполнитель в течение 30 минут дорабатывает и направляет Куратору проекта запроса (уточнения) или ответа (промежуточного ответа) на сообщение из открытых источников на повторное согласование.

14. Согласованный Куратором ответ на сообщение из открытых источников в течение 30 минут с момента согласования размещается в социальной сети, в которой было размещено сообщение.

15. Согласованный Куратором ответ на сообщение, направленное с помощью сервиса «Личные сообщения» (далее — личные сообщения), в течение 30 минут с момента согласования направляется автору сообщения из открытых источников в личные сообщения в социальных сетях. В случаях, если заявитель указал контактный номер телефона, адрес электронной почты или иной способ обратной связи, ответ может быть направлен указанным способом.

16. Согласованный Куратором ответ на сообщение, направленное с помощью виджета обратной связи, размещённого в аккаунте администрации Старооскольского городского округа Белгородской области в социальной сети «ВКонтакте» (далее — виджет обратной связи), в течение 30 минут с момента согласования направляется автору сообщения из открытых источников в личные сообщения в социальных сетях. В случаях, если автор сообщения из открытых источников указал контактный номер телефона, адрес электронной почты или иной способ обратной связи, ответ может быть направлен указанным способом.

17. В случае, если даётся промежуточный ответ на сообщение из открытых источников или личные сообщения, то срок, необходимый для направления окончательного проекта ответа, должен составлять не более 8 рабочих дней со дня направления промежуточного ответа.

18. В случае, если сообщение из открытых источников содержит вопросы, решение которых входит в полномочия нескольких отраслевых и функциональных органов администрации Старооскольского городского округа, ответственного определяет Куратор. Исполнитель, подготовивший необходимую информацию для подготовки общего ответа, в части, касающейся своих полномочий, направляет её Куратору. Направление каждым Исполнителем информации, необходимой для подготовки общего проекта ответа, составляет не более 2 рабочих часов с момента поступления сообщения из открытых источников.

19. При поступлении повторного сообщения из открытых источников по ранее рассмотренному вопросу Куратор направляет его в отраслевые и функциональные органы администрации Старооскольского городского округа, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщении из открытых источников, для принятия мер по решению указанного вопроса и для подготовки ответа. Ответ на повторное сообщение из открытых источников должен содержать информацию о принятых мерах или о ходе решения вопроса. Подготовка и размещение в социальной сети ответа на повторное сообщение из открытых источников осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 8-17 настоящего Положения.

20. Ответ на сообщение из открытых источников должен содержать информацию по существу заданного вопроса (с приложением подтверждающих фото- или видеоматериалов при их наличии).

21. Не подлежат обработке и размещению ответы на сообщения из открытых источников, в которых содержатся сведения о намерениях причинить вред другому лицу, угрозы жизни, здоровью, имуществу, нецензурные либо оскорбительные

выражения в адрес сотрудника администрации Старооскольского городского округа, а также членам его семьи.

22. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в проекте ответа, а также за соблюдение сроков её предоставления Куратору возлагается на Исполнителя.

23. В случае выявления недостатков (несоблюдение сроков реагирования) в работе администрации Старооскольского городского округа с сообщениями из открытых источников, информация об этом направляется руководителям отраслевых и функциональных органов администрации Старооскольского городского округа для организации работы по устранению недостатков, а также для определения лиц, допустивших нарушения требований настоящего Положения, и принятия решения о применении к ним мер дисциплинарного взыскания.

24. Куратор ежеквартально формирует сводную информацию о своевременности работы отраслевых и функциональных органов администрации Старооскольского городского округа в социальных сетях, качестве этой работы и динамике сообщений из открытых источников, личных сообщений, виджета обратной связи и направляет информацию главе администрации Старооскольского городского округа Белгородской области.

25. Незамедлительному докладу главе администрации Старооскольского городского округа Белгородской области подлежит информация по сообщениям из открытых источников, личных сообщениях, носящих социально и общественно значимый характер, способных вызвать общественный резонанс.

26. Куратор, при выявлении в открытых источниках эскалирующего инфоповода, в оперативном порядке осуществляет действия, способные нивелировать развитие эскалации, информирует о проведённых мероприятиях Центр управления регионом Белгородской области.



Приложение 2
к постановлению администрации
Старооскольского городского округа
от «16» 06 2025 г. № 1790

**Классификатор сообщений по категориям,
требующим практического решения
в системе «Инцидент Менеджмент»**

Категория	Категории сообщений, требующие практического решения	Сроки рассмотрения
Жилищно-коммунальное хозяйство	Неисправное освещение в подъезде	До 8 рабочих дней
	Наледь и сосульки на кровле многоквартирного дома	До 8 рабочих дней
	Прорыв трубы/трубопровода	До 2 рабочих дней
	Затопление подвальных помещений многоквартирных домов	До 8 рабочих дней
	Засор в общедомовой системе водоотведения (канализации)	До 2 рабочих дней
	Несанкционированные надписи, рисунки, реклама на фасаде многоквартирных домов	До 8 рабочих дней
	Протечки кровли (системы водостока)	До 8 рабочих дней
	Открытые канализационные люки	До 2 рабочих дней
Мусор/ свалки / ТКО	Уборка/вывоз мусора	До 8 рабочих дней
	Отсутствие контейнерной площадки/проезд к контейнерной площадке	До 8 рабочих дней
	Стихийные свалки в городе/в парках/в лесу	До 8 рабочих дней
Благоустройство	Ненадлежащее состояние игровых элементов на детской или спортивной площадке	До 2 рабочих дней
	Отсутствие урн, лавочек в общественных местах и дворовой территории	До 8 рабочих дней
	Неисправные фонари освещения во дворах и общественных местах	До 2 рабочих дней
	Ямы во дворах многоквартирных домов	До 8 рабочих дней
	Парковка на газонах	До 8 рабочих дней
	Подтопление территории	До 8 рабочих дней
	Нарушение правил уборки от снега и наледи детской игровой и спортивной площадки	До 2 рабочих дней
	Брошенный автомобиль	До 8 рабочих дней

Категория	Категории сообщений, требующие практического решения	Сроки рассмотрения
	Нарушение правил уборки внутридворового проезда, пешеходной дорожки	До 2 рабочих дней
	Нарушение правил уборки газона	До 8 рабочих дней
	Нарушение правил уборки детской игровой и спортивной площадки	До 2 рабочих дней
	Нарушение правил уборки и вывоза загрязнённого снега и наледи на газоне	До 8 рабочих дней
	Нарушение правил уборки и вывоза порубочных остатков	До 8 рабочих дней
	Нарушение правил уборки от снега и наледи внутридворового проезда, тротуара, площади	До 2 рабочих дней
	Нарушение правил уборки от снега и наледи территории парка и сквера	До 8 рабочих дней
	Незаконное размещение информационных материалов (таблички, баннеры, листовки, граффити) на столбах, деревьях, ограждениях, нежилых зданиях, сооружениях, тротуарах	До 8 рабочих дней
	Ненадлежащее содержание зелёных насаждений газонов)/деревьев и кустарников	До 8 рабочих дней
Дороги	Несоблюдение правил уборки проезжей части	До 8 рабочих дней
	Нарушение правил очистки дорог от снега и наледи	До 8 рабочих дней
	Некачественно нанесённая разметка на проезжей части	До 8 рабочих дней
Здравоохранение	Оказание медицинской помощи не в полном объёме/отказ в оказании медицинской помощи	До 8 рабочих дней
	Питание в медицинских учреждениях	До 8 рабочих дней
Связь и телевидение	Информационно-техническая поддержка в случае отключения связи и телевизионного сигнала	До 8 рабочих дней
Безопасность	Дети на крышах, стройках	До 2 рабочих дней
	Отсутствие специального ограждения при ремонтных работах	До 8 рабочих дней
Электроснабжение	Аварии/ЧП на подстанциях	До 2 рабочих дней
	Повреждение опор ЛЭП	До 2 рабочих дней
Торговля	Стихийная торговля	До 8 рабочих дней
	Торговля алкоголем в ночное время	До 8 рабочих дней

Категория	Категории сообщений, требующие практического решения	Сроки рассмотрения
	Нестационарная торговля (киоски, павильоны, сезонная торговля)	До 8 рабочих дней

