



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА КУРСКА  
Курской области

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«21» марта 2025 г.

№ 174

**О внесении изменения в постановление  
Администрации города Курска от 04.06.2020 № 1036**

В целях повышения эффективности работы и качественное рассмотрение сообщений граждан, поступивших на порталы «Действуем вместе», «Инцидент-менеджмент», а также из открытых источников в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Внести в постановление Администрации города Курска от 04.06.2020 № 1036 «Об организации работы Администрации города Курска с сообщениями из открытых источников» следующее изменение:

приложение «Положение об организации работы отраслевых и (или) территориальных органов Администрации города Курска с сообщениями из открытых источников», а также из открытых источников в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» изложить в новой редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Комитету документационного, ресурсного обеспечения и автоматизации систем управления Администрации города Курска (Калинина И.В.) обеспечить направление текста настоящего постановления в газету «Городские известия» и размещение настоящего постановления на официальном сайте Администрации города Курска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Управлению информации и печати Администрации города Курска (Бочарова Н.Е.) обеспечить опубликование настоящего постановления в газете «Городские известия».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации города Курска Котлярова С.А.

5. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава города Курска

И. Куцак

ПРИЛОЖЕНИЕ  
к постановлению  
Администрации города Курска  
от «21» марта 2025 года  
№ 174

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об организации работы отраслевых и (или) территориальных органов**  
**Администрации города Курска с сообщениями из открытых источников**

1. Настоящее Положение определяет порядок, сроки и последовательность действий отраслевых и (или) территориальных органов Администрации города Курска по выявлению сообщений из открытых источников, затрагивающих вопросы деятельности отраслевых и (или) территориальных органов Администрации города Курска, в том числе размещенных в социальных интернет-сетях (далее - сообщения из открытых источников), принятию мер оперативного реагирования на сообщения из открытых источников и размещению ответов на сообщения из открытых источников их авторам.

2. Координацию работы отраслевых и (или) территориальных органов Администрации города Курска с сообщениями из открытых источников осуществляет управление информации и печати Администрации города Курска.

3. Работа отраслевых и (или) территориальных органов Администрации города Курска с сообщениями из открытых источников осуществляется в социальных интернет-сетях «ВКонтакте», «Telegram» (далее - социальные сети), в пабликах СМИ, а также в сервисах для обмена мгновенными сообщениями (далее - мессенджеры).

4. Выявление сообщений из открытых источников, требующих реагирования, направление их в адрес руководителей отраслевых и (или) территориальных органов Администрации города Курска, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщениях из открытых источников, согласование запросов (уточнений) авторам сообщений из открытых источников и ответов (промежуточных ответов) на сообщения из открытых источников осуществляет уполномоченное должностное лицо управления информации и печати Администрации города Курска (далее - куратор).

5. В каждом отраслевом и (или) территориальном органе Администрации города Курска руководитель лично отвечает за реагирование на проблемные моменты с учетом возможности исполнения обязанностей уполномоченным лицом в период его временного отсутствия (в связи с временной нетрудоспособностью, отпуском, командировкой, учебой или иными уважительными причинами).

6. При поступлении в управление информации и печати Администрации города Курска негативных сообщений в популярных соцсетях,

мессенджерах, они сразу же направляются руководителю отраслевого или территориального органа Администрации города Курска для реагирования.

7. При поступлении сообщений, для организации рассмотрения которых необходим выезд, время реагирования не должно превышать **один час**.

8. Если рассмотрение сообщений, поступающих в социальные сети, не требует выезда, то в течение **30 минут** необходимо дать исчерпывающую информацию, сопроводив ее фото. Исключения составляют вопросы отключения электроэнергии, воды, порывы коммунальных сетей др., требующие срочного решения, для решения которых необходимо отреагировать незамедлительно (**первое сообщение должно выйти через 10 минут после поступления информации о происшествии, затем информировать горожан по мере проделанной работы**).

9. В случае поступления сообщений в предпраздничные или выходные дни куратор направляет их в отраслевые и (или) территориальные органы Администрации города Курска, которые также подлежат оперативному реагированию.

10. Для подготовки и размещения ответов на платформах «Инцидент-Менеджмент» и личные сообщения Губернатора Курской области, Главы города Курска в каждом отраслевом и (или) территориальном органе Администрации города Курска определяются:

один или несколько сотрудников, осуществляющих подготовку и размещение ответов на сообщения из открытых источников (далее - исполнитель) с возможностью исполнителя исполнения обязанностей исполнителей в период их временного отсутствия (в связи с временной нетрудоспособностью, отпуском, командировкой, учебой или иными причинами) иными лицами.

11. Куратор выявляет сообщения из открытых источников (платформы «Инцидент-Менеджмент» и личные сообщения Губернатора Курской области, Главы города Курска), на которые требуется реагирование, указывает тему (группу тем), локацию и категорию важности и в течение 30 минут с момента их выявления направляет их в отраслевые и (или) территориальные органы Администрации города Курска, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщениях из открытых источников, для подготовки проекта ответа.

12. Если по мнению исполнителя решение поставленных в сообщении из открытых источников вопросов не относится к компетенции отраслевого и (или) территориального органа Администрации города Курска, работником которого он является, исполнитель в течение 30 минут с момента поступления ему сообщения из открытых источников возвращает сообщение куратору.

13. В случае, если исполнителем сообщение из открытых источников возвращено куратору в соответствии с пунктом 13 настоящего Положения, куратор в течение 30 минут с момента получения возвращенного сообщения перенаправляет его в отраслевые и (или) территориальные органы Администрации города Курска, к полномочиям которых отнесено решение

вопросов, содержащихся в сообщениях из открытых источников, для подготовки проекта ответа.

14. Подготовка и размещение ответа на сообщение из открытых источников осуществляется не позднее 8 рабочих часов с момента выявления сообщения из открытых источников куратором и 4 рабочих часов с момента выявления из открытых источников куратором сообщения высокой степени важности.

15. Исполнитель подготавливает проект ответа (при необходимости - промежуточного ответа) на сообщение из открытых источников или запрос (уточнение) и не позднее чем за 2 часа до истечения срока, предусмотренного пунктом 14 настоящего Положения, направляет его на согласование куратору.

16. Куратор в течение 1 часа с момента поступления проекта ответа на сообщение из открытых источников или запроса (уточнения) согласовывает его либо направляет на доработку исполнителю.

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

18. Согласованный куратором ответ на сообщение из открытых источников в течение 1 часа с момента согласования размещается исполнителем на той же странице в социальной сети или в том же мессенджере, где было опубликовано сообщение из открытых источников. В случае, если размещение ответа на той же странице в социальной сети или в том же мессенджере, где было опубликовано сообщение из открытых источников, технически не представляется возможным, исполнитель публикует его с использованием аккаунта отраслевого и (или) территориального органа Администрации города Курска в социальной сети со ссылкой на автора сообщения, на которое дается ответ.

19. В случае, если дается промежуточный ответ на сообщение из открытых источников, то срок, необходимый для направления окончательного ответа, согласованного с куратором, должен составлять не более 7 рабочих дней со дня направления промежуточного ответа.

20. В случае, если сообщение из открытых источников содержит вопросы, решение которых входит в полномочия нескольких отраслевых и (или) территориальных органов Администрации города Курска:

очередность подготовки информации исполнителями определяет куратор;

исполнитель, подготовивший необходимую информацию для подготовки общего ответа, в части, касающейся своих полномочий, направляет ее куратору;

куратор после получения информации от исполнителя последовательно перенаправляет исходное сообщение из открытых источников и ответы предыдущих исполнителей следующему исполнителю в порядке очередности;

направление каждым исполнителем информации, необходимой для подготовки общего проекта ответа, составляет не более 2 часов с момента поступления исполнителю сообщения из открытых источников для подготовки информации (общего ответа);

проект общего ответа на сообщение из открытых источников готовит последний исполнитель с учетом информации предыдущих исполнителей по данному сообщению из открытых источников в срок, предусмотренный пунктом 15 настоящего Положения.

21. При поступлении повторного сообщения из открытых источников по ранее рассмотренному вопросу куратор направляет его в отраслевые и (или) территориальные органы Администрации города Курска, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщении из открытых источников, для оперативного 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.

22. Подготовка и размещение в социальной сети или мессенджере ответа на повторное сообщение из открытых источников осуществляются в порядке, предусмотренном пунктами 15 - 22 настоящего Положения.

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

24. 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.

25. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в проекте ответа, а также за соблюдение сроков её предоставления куратору возлагается на исполнителя.

26. В случае выявления недостатков в работе отраслевых и (или) территориальных органов Администрации города Курска с сообщениями из открытых источников информация об этом направляется заместителю главы Администрации города Курска, курирующему вопросы в области печати и массовой информации, заместителям главы Администрации города Курска по курируемым вопросам для организации работы по устранению недостатков.

27. Незамедлительному докладу Главе города Курска подлежит информация о сообщениях из открытых источников, носящих общественно значимый характер, а также о повышенной социальной активности по вопросам, требующим оперативного решения.