РЕСПУБЛИКА ТАТАРСТАН

ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОМИТЕТ ТЮЛЯЧИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ

ТЕЛӘЧЕ МУНИЦИПАЛЬ РАЙОНЫ БАШКАРМА КОМИТЕТЫ

РАСПОРЯЖЕНИЕ с. Тюлячи **БОЕРЫК**

«16» декабря 2025г. № 324

Об утверждении Порядка работы органов местного самоуправления Тюлячинского муниципального района с сообщениями, опубликованными в социальных сетях «ВКонтакте», «Одноклассники» и сервисах обмена мгновенными сообщениями

В целях совершенствования взаимодействия органов местного самоуправления Тюлячинского муниципального района с жителями Тюлячинского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на основании распоряжения Кабинета Министров Республики Татарстан от 04.12.2025 № 2810-р,

1. Утвердить прилагаемый Порядок работы органов местного самоуправления Тюлячинского муниципального района с сообщениями, размещенными в социальных сетях «ВКонтакте», «Одноклассники» и сервисах обмена мгновенными сообщениями (далее по тексту - Порядок).

2. Определить ответственным за работу с сообщениями из открытых источников - заместителя Руководителя Исполнительного комитета Тюлячинского муниципального района по территориальному развитию - Нигматзянова Р.В.

3. Определить ответственным за прием и размещение ответов на сообщения из открытых источников - управляющего делами Исполнительного комитета Тюлячинского муниципального района Хадиева И.Т.

4. Определить ответственными за рассмотрение, а также подготовку ответов на сообщения из открытых источников - заместителя Руководителя Исполнительного по инфраструктурному развитию - Низамова Б.М., заместителя Руководителя Исполнительного комитета по социальным вопросам- Гиниятуллина Д.С., заместителя Руководителя Исполнительного комитета по территориальному развитию - Нигматзянова Р.В.

5. Руководителям органов местного самоуправления Тюлячинского муниципального района, сельских поселений, муниципальных бюджетных учреждений, согласно Порядку, своевременно предоставлять проект ответа (информацию органов местного самоуправления Тюлячинского муниципального района, содержащую разъясняющие сведения или описания мер, принятых по результатам рассмотрения сообщения) должностному лицу, указанному в п. 2 настоящего распоряжения

6. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Руководитель И.Х. Хамидуллин

Утвержден распоряжением
Исполнительного комитета
Тюлячинского муниципального района Республики
Татарстан
от «16» 12 2025 № 324

Порядок
работы органов местного самоуправления Тюлячинского муниципального района с сообщениями, размещенными в социальных сетях «ВКонтакте», «Одноклассники» и сервисах обмена мгновенными сообщениями

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет правила работы органов местного самоуправления Тюлячинского муниципального района с сообщениями, размещенными в социальных сетях «ВКонтакте», «Одноклассники» и сервисах обмена мгновенными сообщениями (далее - сообщения), затрагивающими вопросы, входящие в компетенцию соответствующих органов местного самоуправления Тюлячинского муниципального района.

1.2. При работе с сообщениями не применяются положения Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. В настоящем Порядке используются следующие понятия:

- пользователь - лицо, зарегистрированное в социальных сетях «ВКонтакте», «Одноклассники» и сервисах обмена мгновенными сообщениями в соответствии с предусмотренным указанными социальными сетями и сервисами порядком;

- сообщение - информация пользователя, размещенная в социальных сетях «ВКонтакте», «Одноклассники» и сервисах обмена мгновенными сообщениями и требующая реагирования со стороны органов местного самоуправления Тюлячинского муниципального района;

- ответ - информация органов местного самоуправления Тюлячинского муниципального района, содержащая разъясняющие сведения или описания мер, принятых по результатам рассмотрения сообщения;

- промежуточный ответ - информация органов местного самоуправления Тюлячинского муниципального района, содержащая сведения о работе с сообщением, с указанием сроков принятия мер реагирования по вопросам, содержащимся в сообщении;

- исполнитель - сотрудник органов местного самоуправления Тюлячинского муниципального района, обеспечивающий прием сообщений, организацию их рассмотрения, подготовку и размещение ответов на них, а также контроль сроков рассмотрения сообщений в соответствии с настоящим Порядком;

- ответственный - сотрудник органов местного самоуправления Тюлячинского муниципального района, обеспечивающий рассмотрение сообщения, принятие необходимых мер по решению вопроса, содержащегося в сообщении, и направление исполнителю проекта ответа и (или) информации о результатах

рассмотрения для подготовки и размещения ответа в социальных сетях «ВКонтакте», «Одноклассники» и сервисах обмена мгновенными сообщениями;

- куратор - сотрудник отдела по работе с Республикой Татарстан автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» (далее - АНО «Диалог Регионы»), определяющий органов местного самоуправления Тюлячинского муниципального района для рассмотрения сообщений, а также осуществляющий согласование ответов на сообщения на предмет их соответствия требованиям пунктов 3.12 и 3.13 настоящего Порядка, их последующее размещение и методическое сопровождение исполнителей в работе с сообщениями;

- автоматизированная система - цифровая система мониторинга социальных сетей «ВКонтакте», «Одноклассники» и сервисов обмена мгновенными сообщениями и выявления информации, требующей реагирования со стороны органов местного самоуправления Тюлячинского муниципального района;

- рабочий час - временной интервал продолжительностью 60 минут в промежутке с 9:00 до 17:00 часов в рабочие дни в соответствии с производственным календарем.

1.4. Не подлежат рассмотрению сообщения, в которых содержится информация, направленная на пропаганду войны, разжигание национальной, расовой или религиозной ненависти и вражды, а также иная информация, за распространение которой предусмотрена уголовная или административная ответственность.

1.5. Ответ на сообщение дается на языке сообщения. В случае невозможности дать ответ на языке сообщения используется государственный язык Российской Федерации.

1.6. В случае выявления куратором неоднократных, постоянно повторяющихся нарушений настоящего Порядка информация об этом может направляться в АНО «Диалог Регионы», руководителю органов местного самоуправления Тюлячинского муниципального района для устранения нарушений.

1.7. Органы местного самоуправления Тюлячинского муниципального района осуществляют ежеквартальный анализ поступающих сообщений для определения ключевых проблем, анализа динамики обращений и их причин, а также разработки управленческих решений и планов действий по устранению выявленных факторов недовольства граждан.

1.8. Организацию взаимодействия органов местного самоуправления Тюлячинского муниципального района и АНО «Диалог Регионы» в рамках настоящего Порядка осуществляет организационный отдел Совета Тюлячинского муниципального района.

2. Порядок выявления и направления сообщений

2.1. Органы местного самоуправления Тюлячинского муниципального района во взаимодействии с АНО «Диалог Регионы» осуществляют мониторинг социальных сетей «ВКонтакте», «Одноклассники» и сервисов обмена мгновенными сообщениями, направленный на выявление сообщений. Сообщения, выявленные АНО «Диалог Регионы» с помощью автоматизированной системы, в срок не более 0,5 рабочего часа с момента выявления направляются соответствующим органам местного самоуправления Тюлячинского муниципального района для подготовки ответа.

2.2. Работа с сообщениями, поступившими в нерабочее время, начинается с 9:00 часов следующего рабочего дня.

2.3. Если решение вопросов, содержащихся в сообщении, не относится к компетенции органов местного самоуправления Тюлячинского муниципального района, которому оно передано для работы, исполнитель в течение одного рабочего часа с момента получения сообщения от куратора возвращает его куратору с соответствующим обоснованием.

3. Порядок работы с сообщениями

3.1. Органы местного самоуправления Тюлячинского муниципального района:

- обеспечивают во взаимодействии с АНО «Диалог Регионы» работу с сообщениями в соответствии с настоящим Порядком;
- обеспечивают принятие необходимых мер по всестороннему и оперативному рассмотрению вопросов, содержащихся в сообщениях;
- определяют исполнителей для работы с сообщениями;
- предоставляют в АНО «Диалог Регионы» сведения об исполнителях и необходимые данные для подключения к автоматизированной системе;
- информируют АНО «Диалог Регионы» о смене исполнителей;
- обеспечивают взаимозаменяемость исполнителей в период их временного отсутствия, о чем информируют АНО «Диалог Регионы»;
- определяют ответственных и порядок их взаимодействия с исполнителем для рассмотрения сообщений и решения вопросов, содержащихся в сообщениях.

3.2. Подготовка и размещение ответа на сообщение осуществляется не позднее восьми рабочих часов с момента выявления сообщения автоматизированной системой.

3.3. Исполнитель принимает сообщение и в течение одного рабочего часа направляет его ответственному.

3.4. Ответственный инициирует мероприятия, необходимые для решения обозначенных в сообщении вопросов, готовит проект ответа и направляет его исполнителю.

3.5. Исполнитель согласовывает проект ответа на сообщение с руководителем органов местного самоуправления Тюлячинского муниципального района либо с его заместителем с учетом общего времени, указанного в пункте 3.2 настоящего Порядка.

3.6. Исполнитель направляет подготовленный ответственным проект ответа на согласование куратору не позднее чем за 1,5 рабочего часа до истечения срока, указанного в пункте 3.2 настоящего Порядка.

3.7. Согласование проекта ответа на сообщение либо возвращение его на доработку исполнителю с указанием обоснования возврата осуществляется куратором в течение 0,5 рабочего часа с момента поступления на согласование проекта ответа на сообщение.

3.8. Возвращенный проект ответа дорабатывается исполнителем в соответствии с полученными рекомендациями и направляется на повторное согласование куратору в течение одного рабочего часа после возвращения на дора-

ботку, но с учетом общего времени, указанного в пункте 3.2 настоящего Порядка.

3.9. Промежуточный ответ на сообщение направляется исполнителем в ситуации, когда для подготовки итогового ответа требуется свыше восьми рабочих часов. Промежуточный ответ должен содержать информацию о сроке предоставления итогового ответа с обоснованием потребности в большем количестве времени. При этом максимальный срок предоставления итогового ответа не должен превышать 20 рабочих дней со дня направления промежуточного ответа. Промежуточный ответ направляется куратору в течение трех рабочих часов с момента получения сообщения от куратора. Согласование куратором промежуточного ответа осуществляется в течение 0,5 рабочего часа.

3.10. С целью разъяснения обстоятельств, содержащихся в сообщении, адреса или другой дополнительной информации пользователю исполнителем могут быть заданы уточняющие вопросы, которые должны соответствовать требованиям пунктов 3.11 и 3.12 настоящего Порядка. Уточняющий вопрос направляется куратору в течение одного рабочего часа с момента выявления необходимости. Согласование куратором уточняющего вопроса осуществляется в течение 0,5 рабочего часа, но с учетом общего времени, указанного в пункте 3.2 настоящего Порядка.

3.11. Ответ на сообщение должен:

- соответствовать деловому этикету (содержать приветствие, доброжелательный
тон);

- соответствовать формату общения в социальной сети (неформальное общение);

- содержать информацию по существу, быть понятным и информативным, содержать конкретные сроки решения вопроса (с приложением подтверждающих документов, в том числе фото- или видеоматериалов при их наличии);

- содержать информацию по всем поставленным вопросам;

- в случае подготовки ответа, содержащего информирование о необходимости обратиться в другой орган или организацию исходя из компетенции, содержать причину этой переадресации и контактную информацию органа или организации, в чьей компетенции находится решение вопроса.

3.12. Не допускаются формальный и бюрократический стиль общения, нравоучения или саркастические замечания, ироничное, снисходительное, шутливое отношение к пользователям, которое может быть воспринято оскорбительным.

3.13. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в ответе, а также за соблюдение сроков направления проекта ответа на согласование куратору возлагается на ответственного.

3.14. Использование исполнителем в течение одного рабочего часа более пяти идентичных ответов на сообщения, поступившие от различных пользователей в одной ветви обсуждения, не допускается.

3.15. Исполнитель при направлении ответа заполняет графу «Итог» в карточке сообщения автоматизированной системы путем выбора одного из следующих статусов:

«Решено» - присваивается, если к моменту публикации ответа просьба

пользователя уже выполнена, проблема решена и это отражено в самом ответе (например, «установлена лавочка»; «выполнен ремонт дороги»; «убран мусор»; «восстановлено уличное освещение»);

«Не решено» - присваивается, если проблема, описанная в сообщении, не решена, в ответе отсутствуют план решения, разъяснения о способах решения, сроки исправления;

«Разъяснено» - присваивается, если срок решения проблемы, описанной в сообщении, предполагает период более одного месяца и к моменту публикации ответа вопрос не решен, при этом решение проблемы внесено в план действий, о чем пользователя информируют в ответе (например, «до конца текущего года павильон автобусной остановки будет установлен»; «ремонт участка дороги будет внесен в программу ремонта дорог следующего года»). Статус «Разъяснено» также может быть присвоен в случае, если на сообщение предоставляется разъяснение о вариантах решения проблемы;

«Отложено» - присваивается в ситуации, когда пользователю предоставляется промежуточный ответ в соответствии с пунктом 3.9 настоящего Порядка с информированием о том, что его проблема находится в процессе решения (до одного месяца);

«Не выбрано» - присваивается, когда исполнителю необходимо запросить у пользователя дополнительную информацию (например, адрес описанной проблемы).

Куратор осуществляет контроль за заполнением графы «Итог» и в случае некорректного присвоения статуса исполнителем вносит необходимые изменения.

3.16. Присвоение статуса «Решено» в графе «Итог» в соответствии с пунктом 3.15 настоящего Порядка является обязательным для сообщений, тематика которых включена в список тем, требующих практического решения (приложение к настоящему Порядку). Срок предоставления ответа на такие сообщения определяется в соответствии с положениями приложения к настоящему Порядку.

Приложение
к Порядку работы органов местного самоуправления Тюлячинского муниципального района с сообщениями, размещенными в социальных сетях «ВКонтакте», «Одноклассники» и сервисах обмена мгновенными сообщениями

Список тем, требующих практического решения, и сроки их решения

Темы, требующие практического решения	Сроки решения
1	2
Удаление снега и наледи с кровель зданий и многоквартирных домов (далее - МКД)	до восьми рабочих дней
Устранение аварийных ситуаций в системе водоснабжения	до двух рабочих дней
Ликвидация затоплений в подъездах и подвальных помещениях МКД	до восьми рабочих дней
Эксплуатация канализационных и иных люков	до двух рабочих дней
Контроль качества содержания мест общего пользования МКД	до двух рабочих дней
Восстановление подачи холодной и (или) горячей воды	до двух рабочих дней
Нормализация температурного режима и давления воды	до восьми рабочих дней
Восстановление работоспособности лифтового оборудования	до восьми рабочих дней
Обеспечение нормативного температурного режима в социальных учреждениях	до восьми рабочих дней
Организация своевременного вывоза твердых коммунальных отходов	до двух рабочих дней
Обеспечение нормативного состояния контейнерных площадок и подъездов к ним	до восьми рабочих дней
Ликвидация несанкционированных свалок в городских, парковых и лесных зонах	до восьми рабочих дней
Обеспечение безопасности конструкций на детских и спортивных площадках	до двух рабочих дней
Восстановление или организация освещения на общественных территориях	до двух рабочих дней
Очистка детских игровых и спортивных площадок от снега и наледи	до двух рабочих дней
Санитарное содержание дворовых и придомовых территорий	до двух рабочих дней
Зимнее содержание дворовых и придомовых территорий	до восьми рабочих дней
Зимнее содержание общественных пространств	до восьми рабочих дней

Санитарное содержание общественных пространств	до восьми рабочих дней
Пресечение незаконного размещения информационных материалов	до восьми рабочих дней
Обеспечение надлежащего содержания зеленых насаждений, газонов и древесно-кустарниковой растительности	до восьми рабочих дней
Восстановление нарушенного благоустройства после проведения земляных работ	до восьми рабочих дней
Организация работ по удалению и обрезке деревьев и кустарников	до восьми рабочих дней
Устранение последствий падения деревьев	до восьми рабочих дней
Удаление инвазивных растений (борщевика Сосновского, амброзии и других)	до восьми рабочих дней
Зимнее содержание дорог	до восьми рабочих дней
Восстановление или нанесение дорожной разметки	до восьми рабочих дней
Очистка дорожного покрытия от загрязнений	до восьми рабочих дней
Восстановление освещения дорог и тротуаров	до восьми рабочих дней
Ликвидация подтоплений дорожного покрытия, обеспечение работы ливневых канализаций	до двух рабочих дней
Обеспечение бесперебойной работы светофорного оборудования	до двух рабочих дней
Содействие записи на прием к врачу	до восьми рабочих дней
Оказание медицинской помощи не в полном объеме, отказ в оказании медицинской помощи	до восьми рабочих дней
Обеспечение качественного питания в медицинских учреждениях	до восьми рабочих дней
Восстановление качественной связи и телекоммуникационных услуг	до восьми рабочих дней
Обеспечение стабильного телевизионного вещания	до восьми рабочих дней
Предотвращение нахождения детей на опасных объектах	до двух рабочих дней
Обеспечение безопасности в зонах проведения ремонтных и строительных работ	до одного рабочего дня
Пресечение распространения информации о наркотических веществах	до двух рабочих дней
Организация отлова безнадзорных животных	до двух рабочих дней
Восстановление электроснабжения при аварийных ситуациях	до двух рабочих дней
Устранение аварийных ситуаций в системе газоснабжения	до двух рабочих дней
Регулирование нестационарной и стихийной торговли	до восьми рабочих дней
Контроль соблюдения правил реализации алкогольной и табачной продукции	до восьми рабочих дней

Контроль санитарного состояния общественного транспорта	до восьми рабочих дней
Обеспечение надлежащего содержания остановочных пунктов общественного транспорта	до восьми рабочих дней
Обеспечение социальных выплат и гарантий военнослужащим	до восьми рабочих дней
Организация поддержки семей военнослужащих	до восьми рабочих дней
Содействие в поиске пропавших и установлении связи с военнослужащими	до восьми рабочих дней
Координация оказания гуманитарной помощи военнослужащим	до восьми рабочих дней
Юридическое сопровождение и документационное обеспечение военнослужащих	до восьми рабочих дней
Организация медицинского и санаторно-курортного обслуживания военнослужащих	до восьми рабочих дней