****

Администрация

муниципального района

Сергиевский

Самарской области

 ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2020 г.

№ \_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| Об организации работы с сообщениями из открытых источников информации  |  |

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», распоряжением Губернатора Самарской области от 03.04.2020 № 129-р «Об организации работы с сообщениями из открытых источников информации», Уставом муниципального района Сергиевский Самарской области, в целях совершенствования взаимодействия органов местного самоуправления с населением, организации работы органов местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по рассмотрению сообщений из открытых источников информации и формирования системы эффективной обратной связи, администрация муниципального района Сергиевский

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение об организации работы с сообщениями из открытых источников информации согласно приложению № 1 к настоящему постановлению.

2. Утвердить прилагаемый Порядок создания и ведения официальных страниц (аккаунтов) Администрации муниципального района Сергиевский Самарской области в социальных сетях согласно Приложению № 2 к настоящему постановлению.

3.Организационному управлению администрации муниципального района Сергиевский Самарской области (Пикало М.А.) обеспечить создание и ведение официальных страниц (аккаунтов) Администрации муниципального района Сергиевский Самарской области в социальных сетях (размещение новостного блока).

4. Отделу по работе с персоналом администрации муниципального района Сергиевский (Стряхилевой Т.П.) обеспечить ознакомление муниципальных служащих Администрации с настоящим Постановлением в течение 5 рабочих дней со дня его вступления в силу.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

6. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на Первого заместителя Главы муниципального района Сергиевский Самарской области Екамасова А.И.

Глава

муниципального района Сергиевский А.А. Веселов

Л.Н. Лукьянова

 Приложение № 1 к Постановлению администрации

 муниципального района Сергиевский

 № \_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**об организации работы с сообщениями из открытых**

**источников информации**

1.Настоящее Положение определяет порядок, сроки
и последовательность действий Администрации муниципального района Сергиевский Самарской области (далее - Администрация) по выявлению сообщений из открытых источников информации, затрагивающих вопросы деятельности Администрации, размещенных в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – сообщения из открытых источников), принятию мер оперативного реагирования 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 02.05.2006
№ 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Проведение работы с сообщениями из открытых источников осуществляет отдел по работе с обращениями граждан администрации.

4. Администрация должна иметь необходимые ресурсы (официальные страницы, аккаунты, группы) для работы в социальных сетях.

5. Информация об актуальных ресурсах вносится в реестр официальных страниц (аккаунтов) Администрации в социальных сетях и размещается на официальном сайте Администрации Организационным управлением администрации.

 6. Отбор сообщений из открытых источников, требующих реагирования Администрации, осуществляет уполномоченный распоряжением Администрации специалист отдела по работе с обращениями граждан администрации (далее-уполномоченный сотрудник администрации).

Уполномоченный сотрудник администрации отбирает сообщения из открытых источников, требующих реагирования Администрации, и в течение часа направляет сообщения Первому заместителю Главы муниципального района Сергиевский Самарской области или лицу, исполняющему его обязанности (далее - Первый заместитель Главы района). Первый заместитель Главы района назначает ответственных исполнителей (далее – Исполнитель), в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщениях из открытых источников вопросов для подготовки промежуточных ответов, определяет категорию важности (параметр влияет на сроки отработки).
 7.Если, по мнению Исполнителя, решение вопроса не относится
к компетенции Администрации, Исполнитель в течение часа возвращает сообщение из открытых источников уполномоченному сотруднику администрации с указанием уполномоченного государственного органа, органа местного самоуправления или подготавливает ответ автору сообщения из открытых источников о необходимости обращения в уполномоченный государственный орган, орган местного самоуправления.

8. Размещение уполномоченным сотрудником администрации в социальной сети запроса (уточнения), ответа (промежуточного ответа) авторам сообщений из открытых источников осуществляется не позднее 9 рабочих часов с момента отбора такого сообщения с обязательным согласованием с Первым заместителем Главы района.

9. Размещение в социальной сети запроса (уточнения), ответа (промежуточного ответа) авторам сообщений из открытых источников повышенной важности осуществляется не позднее 4 рабочих часов
с момента выявления такого сообщения.

10. Исполнитель подготавливает проект запроса (уточнения) или ответа (промежуточного ответа) и направляет уполномоченному сотруднику администрации не позднее, чем за 4 часа до истечения срока, предусмотренного пунктом 8 настоящего Положения.

Проект запроса (уточнения) или ответа (промежуточного ответа) повышенной важности направляется уполномоченному сотруднику администрации не позднее, чем за час до истечения срока, предусмотренного пунктом 9 настоящего Положения.

Проект общего ответа на сообщение подготавливает уполномоченный сотрудник администрации.

11. Уполномоченный сотрудник администрации в течение 45 минут с момента поступления от Исполнителя проекта запроса (уточнения) или ответа (промежуточного ответа) автору сообщения из открытых источников, подготавливает общий ответ и направляет его Первому заместителю Главы района. Первый заместитель Главы района в течение 15 минут с момента поступления от уполномоченного сотрудника администрации проекта запроса (уточнения) или ответа (промежуточного ответа) согласовывает его либо возвращает на доработку.

12. Поступивший на доработку проект запроса (уточнения) или ответа (промежуточного ответа) автору сообщения из открытых источников должен быть доработан Исполнителем с учетом замечаний Первого заместителя Главы района и направлен на повторное согласование Первому заместителю Главы района в течение часа после его поступления на доработку.

13. Согласованный Первым заместителем Главы проект запроса (уточнения) или ответа (промежуточного ответа) автору сообщения из открытых источников
в течение часа с момента согласования размещается уполномоченным сотрудником администрации в социальной сети.

14. В случае если дается промежуточный (предварительный) ответ
на сообщение из открытых источников, то срок, необходимый для окончательного ответа, должен составлять не более 7 рабочих дней со дня направления промежуточного (предварительного) ответа.

15. При поступлении повторного сообщения из открытых источников по ранее рассмотренному вопросу уполномоченный сотрудник администрации направляет его в структурные подразделения администрации, в компетенцию которых входит решение поставленного в сообщении из открытых источников вопроса, для оперативного принятия мер по решению указанного вопроса и подготовки ответа автору сообщений из открытых источников.

Проект ответа на повторное сообщение из открытых источников должен содержать информацию о принятых конкретных мерах, проведенной конкретной работе или о ходе решения поставленного вопроса.

Подготовка и размещение в социальной сети ответа на повторное сообщение из открытых источников осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 7 – 14 настоящего Положения.

16. Ответ на сообщение из открытых источников должен соответствовать следующим критериям:

- начинается с приветствия или обращения к автору;

- составлен в вежливой форме с соблюдением правил деловой этики
и не содержит оскорбление, фамильярность по отношению к автору;

- соответствует формату общения в социальной сети;

- содержит исчерпывающие разъяснения по существу поставленного вопроса с указанием ответственного ведомства, принятых (принимаемых) мер, сроков устранения недостатков или времени, необходимого для решения вопроса, иных заслуживающих внимание обстоятельств;

- содержит подтверждающие фото- или видеоматериалы (при
их наличии).

17. Не подлежат обработке и ответу сообщения из открытых источников, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица,
а также членам его семьи, спам-рассылка, реклама. При этом авторы, допустившие такие сообщения, могут быть занесены в черный список
или его аналог в порядке, определенном правилами использования соответствующей социальной сети. Информацию о данном факте уполномоченный сотрудник администрации доводит до администратора сайта Администрации.

Ответ также может не даваться, если текст сообщения из открытых источников не позволяет определить суть вопроса (проблемы) или автору ранее многократно (два раза и более) давались исчерпывающие разъяснения по существу поставленного вопроса.

18. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в проекте ответа, а также за соблюдение сроков
ее предоставления уполномоченному сотруднику администрации возлагается на Исполнителя.

19. В случае выявления недостатков в работе с сообщениями из открытых источников соответствующая информация направляется Главе муниципального района Сергиевский Самарской области, Первому заместителю Главы района для организации работы по устранению недостатков, а также для выявления лиц, допустивших нарушения требований настоящего Положения, и принятия решения о применении к ним мер дисциплинарного воздействия.

20. Незамедлительному докладу Главе муниципального района Сергиевский Самарской области подлежит информация о сообщениях из открытых источников, носящих социально и общественно значимый характер, а также о повышенной социальной активности по вопросам, требующим оперативного решения.

Приложение № 2

 к Постановлению администрации

 муниципального района Сергиевский

 № \_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 г.

**ПОРЯДОК**

**создания и ведения официальных страниц (аккаунтов) администрации муниципального района Сергиевский Самарской области в социальных сетях**

1. Настоящий Порядок определяет правила создания и ведения официальных страниц (аккаунтов) Администрации муниципального района Сергиевский Самарской области (далее – Администрация) в социальных сетях.
2. Организационное управление администрации осуществляет:
	1. Создание и ведение реестра официальных страниц (аккаунтов) Администрации в социальных сетях.
	2. Работу по обеспечению защищенности официальных страниц (аккаунтов) Администрации в социальных сетях (принятие мер, направленных на обеспечение безопасности данных и защиту от несанкционированного доступа).
	3. Ведение (наполнение информацией) официальных страниц (аккаунтов) Администрации в социальных сетях на основании подготовленного графика выхода и содержания публикаций (контент-плана) о мероприятиях Главы муниципального района Сергиевский Самарской области (далее-Глава района) , структурных подразделений администрации, других информационных поводов.
3. Реестр официальных страниц (аккаунтов) Администрации
в социальных сетях, содержащий актуальную информацию, подлежит размещению на официальном сайте Администрации
в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.
4. В официальных страницах (аккаунтах) Администрации рекомендуется размещать не менее 5 публикаций в неделю
о деятельности Главы района, структурных подразделений администрации или другой общественно значимой информации.
5. При ведении официальных страниц (аккаунтов) Администрации используются тексты, фотографии, инфографика, карточки, анимации, видеотрансляции прямых эфиров, опросы, конкурсы, акции, иные материалы и форматы с учетом специфики каждой социальной сети.
6. Официальные страницы (аккаунты) Администрации должны содержать: текстовое описание и надлежащее оформление, название (района, органа местного самоуправления), обложку (фирменный стиль региона, красивый пейзаж, знаковое место), аватар (герб региона, логотип администрации), указание об официальной странице, ссылки на официальные страницы (аккаунты) в социальных сетях и официальный сайт.

При ведении официальных страниц (аккаунтов) Администрации рекомендуется применять в том числе новые возможности социальных сетей (приложения, виджеты, динамические обложки и др.).

1. При написании текстов публикаций необходимо использовать стиль, характерный для общения в социальных сетях (письменная разговорная речь). Не рекомендуется публиковать информацию в формате пресс-релизов, использовать канцеляризм.
2. Комментарии и сообщения пользователей социальных сетей
в официальных страницах (аккаунтах) модерируются. Удалению подлежат комментарии и сообщения, нарушающие правила использования соответствующей социальной сети, а также содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, спам-рассылки, рекламу. При этом пользователи социальных сетей, допустившие такие комментарии
и сообщения, могут быть занесены в черный список или его аналог
в порядке, определенном правилами использования соответствующей социальной сети.