

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 16.04.2020г. № 105

*с. Сямжа*

Об утверждении Положения об организации работы администрации Сямженского муниципального района с сообщениями из открытых источников в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

В соответствии с постановлением Правительства Вологодской области от 04.03.2020г. № 193 «Об организации работы Правительства области и органов исполнительной государственной власти области с сообщениями из открытых источников»,

### **ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Положение об организации работы администрации Сямженского муниципального района с сообщениями из открытых источников в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в соответствии с приложением к настоящему постановлению.

2. Определить лицом, ответственным за организацию работы и непосредственно осуществляющим работу с сообщениями из открытых источников в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» Рахманову О.С., помощника Председателя Представительного Собрания Сямженского муниципального района (по согласованию).

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

4. Настоящее постановление подлежит размещению на официальном сайте администрации Сямженского муниципального района <http://сямженский-район.рф> в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

5. Информацию о размещении настоящего постановления на официальном сайте администрации Сямженского муниципального района опубликовать в газете «Восход».

Глава администрации  
Сямженского муниципального района

Н.Н. Иванов

Положение  
об организации работы администрации Сямженского муниципального  
района с сообщениями из открытых источников  
в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Настоящее Положение определяет порядок, сроки и последовательность действий Администрации Сямженского муниципального района (далее – Администрация) по принятию мер оперативного реагирования на сообщения, затрагивающие вопросы деятельности органов местного самоуправления Сямженского муниципального района, размещенные в открытых источниках информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе в социальных сетях (далее - сообщения из открытых источников), и размещению ответов на такие сообщения 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. Деятельность по рассмотрению сообщений из открытых источников и принятию мер оперативного реагирования на такие сообщения осуществляет Администрация во взаимодействии с иными государственными органами, органами местного самоуправления, общественными объединениями, государственными и иными организациями и гражданами.

4. Работа с сообщениями из открытых источников (выявление, анализ, обработка, направление на рассмотрение, формирование, согласование и направление ответов (промежуточных ответов), запросов (уточнений) авторам сообщений) и взаимодействие Администрации и автономного научного учреждения социологических и мониторинговых исследований Вологодской области «Агентство мониторинга и социологических исследований» (далее – Куратор) при работе с сообщениями из открытых источников осуществляется в информационной системе, предназначенной для автоматизированного поиска и обработки сообщений из открытых источников и реагирования на них органами исполнительной государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления (далее - информационная система).

5. Администрация осуществляет работу с сообщениями из открытых источников, размещаемыми пользователями информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», «Facebook», «Twitter» и «Instagram» (далее - социальные сети).

6. Для организации работы с сообщениями из открытых источников Администрация:

определяет должностных лиц, ответственных за организацию работы с сообщениями из открытых источников;

создает учетные записи (аккаунты) Администрации в социальных сетях и несет ответственность за сохранность логинов и паролей к ним;

определяет муниципальных служащих, ответственных за подготовку и размещение ответов на сообщения из открытых источников (далее - Исполнители) с учетом возможности замещения Исполнителей в период их временного отсутствия (в связи с временной нетрудоспособностью, отпуском, командировкой и иными причинами) иными лицами;

предоставляет Куратору информацию об уполномоченных на работу с сообщениями из открытых источников должностных лицах с указанием их контактных данных (номера контактных телефонов, адреса электронной почты) и учетных записях (аккаунтах) Администрации в социальных сетях, своевременно актуализирует ее в случае изменения;

осуществляет работу с сообщениями из открытых источников на специально предназначенных для этого автоматизированных рабочих местах без права доступа к локально-вычислительным сетям Администрации;

осуществляет рассмотрение сообщений из открытых источников по вопросам своей компетенции, подготовку и размещение ответов на такие сообщения в социальных сетях;

незамедлительно информируют Куратора о выявленных сбоях в работе информационной системы.

7. Если решение вопросов, поставленных в сообщении из открытых источников, не входит в полномочия Администрации, получившей сообщение для рассмотрения и ответа, Администрация в течение 1 рабочего часа со времени поступления сообщения на рассмотрение возвращает сообщение из открытых источников Куратору и оповещает об этом Куратора в тот же срок посредством телефонной связи.

8. Подготовка и размещение ответа на сообщение из открытых источников осуществляется не позднее 9 рабочих часов с момента выявления сообщения из открытых источников, за исключением сообщений повышенной важности, для которых пунктом 12 настоящего Положения установлен сокращенный срок их рассмотрения. Срок рассмотрения сообщения из открытых источников определяется информационной системой автоматически, исходя из установленной категории важности сообщения.

9. Ответ на сообщение из открытых источников должен содержать информацию по существу заданного вопроса, при наличии подтверждающих фото- или видеоматериалов - с приложением таких материалов, и соответствовать следующим критериям:

вежливость и приветливость (наличие приветствия или обращения к пользователю, недопустимость грубости, хамства, сарказма, неуместной риторики, фамильярности, безразличия);

ясность и простота для понимания, соответствие стилю общения в социальных сетях (отказ от использования шаблонных фраз, формализма,

канцеляризм, формально-юридических подробностей, специализированных терминов, излишней справочной информации);

конкретность и фактичность (прямой ответ на вопрос пользователя с указанием конкретных фактов, характеризующих решение проблемы, либо ответственных ведомств, необходимых мер и предполагаемых сроков решения проблемы).

Подготовка ответа осуществляется Администрацией с соблюдением требований к служебному поведению.

10. Администрация осуществляет подготовку проекта ответа (в случае, предусмотренном пунктом 13 настоящего Положения - промежуточного ответа) на сообщение из открытых источников, а при недостаточности имеющихся в сообщении данных для ответа (промежуточного ответа) - запрос (уточнение) автору сообщения из открытых источников и не позднее, чем за 4 рабочих часа до истечения срока, предусмотренного пунктом 8 настоящего Положения, направляет его на согласование Куратору.

11. Направленный на доработку проект ответа на сообщение из открытых источников или запрос (уточнение) должен быть доработан Администрацией и направлен на повторное согласование Куратору в течение 2 рабочих часов после поступления их на доработку.

Если согласованный Куратором ответ на сообщение из открытого источника не может быть размещен в социальной сети автоматически (автоматическая публикация технически не предусмотрена в данной социальной сети и в иных случаях, связанных с особенностями размещения информации в социальных сетях), Администрация должна в течение 1 рабочего часа после согласования ответа Куратором разместить его в социальной сети без использования автоматизированных средств информационной системы (в «ручном» режиме) и направить Куратору подтверждение размещения ответа, указав в информационной системе адресную ссылку на размещенный ответ.

В случае поступления на рассмотрение сообщения с «закрытого» аккаунта пользователя социальной сети (аккаунта, доступ к которому ограничен определенным кругом лиц) либо установления пользователем социальной сети или администратором группы (сообщества) в социальной сети ограничений на публикацию комментариев к сообщениям, размещаемым в группе (сообществе), рассмотрение таких сообщений, подготовка и размещение ответов на них не осуществляются. Администрация в течение 1 рабочего часа со времени поступления такого сообщения на рассмотрение возвращает сообщение из открытых источников Куратору и оповещает об этом Куратора в тот же срок посредством телефонной связи.

12. Подготовка и размещение ответа на сообщение повышенной важности осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 10 - 11 настоящего Положения, не позднее 4 рабочих часов с момента выявления сообщения из открытых источников.

13. В случае если рассмотрение вопросов, поставленных в сообщении из открытых источников, по объективным причинам не может быть завершено в сроки, предусмотренные пунктами 8 и 12 настоящего Положения, Администрация осуществляет подготовку и размещение

промежуточного ответа в порядке и сроки, установленные пунктами 10-11 и 12 настоящего Положения соответственно. При этом срок размещения окончательного ответа должен составлять не более 7 рабочих дней со дня направления промежуточного ответа.

14. При поступлении повторного сообщения из открытых источников по ранее рассмотренному вопросу, на который был предоставлен ответ, подготовка и размещение ответа на такое сообщение осуществляется в том же порядке, что и при работе с первичным сообщением, с учетом необходимости актуализации включаемой в ответ информации.

15. Информация о ходе и результатах рассмотрения сообщений из открытых источников отображается в информационной системе.

16. 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, не подлежат ответу по существу поставленных в них вопросов.

17. Если в сообщении из открытых источников содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном преступлении, административном правонарушении или ином нарушении законодательства Российской Федерации, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, Администрация незамедлительно направляет такое сообщение в правоохранительные органы или в контрольно-надзорные органы в соответствии с их компетенцией с приложением подтверждающих материалов, за исключением случаев, отнесенных законодательством Российской Федерации к делам частного обвинения, которые возбуждаются не иначе как по заявлению потерпевшего, его законного представителя.

18. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в ответе на сообщение из открытых источников, а также за соблюдение сроков ее представления Куратору, возлагается на Администрацию и уполномоченное должностное лицо.

19. Администрация, не несет ответственности за несоблюдение сроков подготовки и размещения ответа на сообщения из открытых источников, предусмотренных пунктами 8 и 12 настоящего Положения, если это вызвано несвоевременностью действий Куратора.

Администрация не несет ответственности за несоблюдение сроков подготовки и размещения ответов на сообщения из открытых источников, предусмотренных пунктами 8 и 12 настоящего Положения, в случае технических сбоев в работе информационной системы.