

**Камчатский край**

 **Администрация городского округа «поселок Палана»**

 **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

07.04.2021 № 74

**Об утверждении Положения о порядке работы Администрации городского округа «поселок Палана» с сообщениями, размещенными в социальных сетях**

В целях создания эффективной системы обратной связи Администрации городского округа «поселок Палана» с населением,

АДМИНИСТРАЦИЯ ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение о порядке работы Администрации городского округа «поселок Палана» с сообщениями, размещенными в социальных сетях, согласно приложению.

2. Отделу правовой организационно-кадровой работы Администрации городского округа «поселок Палана» обнародовать настоящее постановление в соответствии с порядком, установленным Уставом городского округа «поселок Палана», и разместить на официальном сайте Администрации городского округа «поселок Палана» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Настоящее постановление вступает в силу после дня его официального обнародования.

4. Признать утратившим силу постановление Администрации городского округа «поселок Палана» от 23.07.2020 №211 «Об утверждении Положения об организации работы Администрации городского округа «поселок Палана» с сообщениями из открытых источников».

5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава городского округа «поселок Палана» О.П. Мохирева

Приложение

к постановлению Администрации

городского округа «поселок Палана»

от 07.04.2021 № 74

Положение

о порядке работы Администрации городского округа «поселок Палана» с сообщениями, размещенными в социальных сетях

1. Настоящее Положение определяет порядок работы Администрации городского округа «поселок Палана» с сообщениями, размещенными в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», затрагивающими вопросы деятельности Администрации городского округа «поселок Палана» (далее - сообщения из открытых источников), в том числе, касающийся принятия мер оперативного реагирования на сообщения из открытых источников и размещения ответов на указанные сообщения.

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. Координацию работы Администрации городского округа «поселок Палана» (далее – Администрация городского округа) с сообщениями из открытых источников осуществляет отдел правовой организационно-кадровой работы Администрации городского округа «поселок Палана» (далее – отдел ПОКР).

4. Отдел ПОКР как координатор выполняет следующие функции:

1) разрабатывает в пределах своих полномочий проекты нормативных правовых актов и иные документы, методические рекомендации по принятию мер оперативного реагирования на сообщения из открытых источников и размещению ответов на сообщения из открытых источников;

2) обеспечивает методическую поддержку и организует проведение обучения заинтересованных сотрудников органов местного самоуправления городского округа «поселок Палана», ответственных за работу с сообщениями из открытых источников.

5. Работа Администрации городского округа с сообщениями из открытых источников осуществляется в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», «Facebook», «Instagram» (далее-социальные сети).

6. Администрация городского округа для организации работы с сообщениями из открытых источников создает необходимые ресурсы (группы, аккаунты) в социальных сетях.

7. Выявление сообщений из открытых источников, требующих реагирования, направление их в органы местного самоуправления, 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 отдела ПОКР (далее – Куратор).

8. Выявление сообщений из открытых источников осуществляется Куратором посредством:

1) системы мониторинга «Инцидент Менеджмент»;

2) мониторинга сообщений из открытых источников в режиме ручной обработки.

9. Администрация городского округа определяет должностное лицо, ответственное за организацию работы, а также одного или нескольких работников, осуществляющих подготовку и размещение ответов на сообщение из открытых источников (далее – Исполнители), с учетом возможности исполнения обязанностей Исполнителей в период их временного отсутствия (в связи с болезнью, отпуском, командировкой, учебой или иными причинами) другими работниками и оформляет такое назначение локальным правовым актом.

10. Куратор выявляет сообщения из открытых источников, на которые требуется реагирование, указывает тему (группу тем), локацию и категорию важности, на основании чего может принять решение о необходимости реагирования на сообщение из открытых источников в сокращенный срок, и в течение рабочего дня направляет их Главе городского округа «поселок Палана», а также заместителям Главы Администрации городского округа «поселок Палана», к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщениях из открытых источников, для подготовки проекта ответа. В приоритетном порядке подлежат рассмотрению обращения, поступившие на официальные аккаунты Администрация городского округа «поселок Палана», срок подготовки ответов на которые составляет не более 2 рабочих дней.

11. Подготовка и размещение ответа на сообщение из открытых источников осуществляется не позднее 5 рабочих дней со дня выявления сообщения из открытых источников.

12. В случае, если дается промежуточный ответ на сообщение из открытых источников, то срок, необходимый для направления окончательного проекта ответа, должен составлять до 7 рабочих дней со дня направления промежуточного ответа.

13. При обращении повторного сообщения из открытых источников по раннее рассмотренному вопросу ответ на повторное сообщение должен содержать информацию о принятых мерах или ходе решения вопроса.

Подготовка и размещение в социальной сети ответа на повторное сообщение из открытых источников осуществляется в порядке, предусмотренном частями 10-15 настоящего Положения.

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

15. 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 и здоровью.

16. Персональная ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в проекте ответа на сообщение из открытого источника, а также за соблюдение сроков ее предоставления Куратору возлагается на Исполнителя.