



**АДМИНИСТРАЦИЯ КУЙБЫШЕВСКОГО ВНУТРИГОРОДСКОГО
РАЙОНА ГОРОДСКОГО ОКРУГА САМАРА**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

17.06.2020 № 202

Об организации работы с сообщениями
из открытых источников информации

В целях совершенствования взаимодействия Администрации Куйбышевского внутригородского района городского округа Самара с населением, организации работы в информативно-телекоммуникационной сети Интернет по рассмотрению сообщений из открытых источников информации и формирования системы эффективной обратной связи,

1. Утвердить прилагаемое Положение об организации работы с сообщениями из открытых источников информации.
2. Утвердить прилагаемый Порядок создания и ведения официальных страниц Администрации Куйбышевского внутригородского района городского округа Самара в социальных сетях.
3. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его подписания.
4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Глава Администрации
Куйбышевского внутригородского
района городского округа Самара

[Подпись]
А.А.Коробков

Казакова
3303890

002472

Приложение
к распоряжению
Администрации Куйбышевского
внутригородского района
городского округа Самара
№ 202 от 17.06.2020

Положение
об организации работы с сообщениями
из открытых источников информации

1. Настоящее положение определяет порядок, сроки и последствия деятельности Администрации Куйбышевского внутригородского района городского округа Самара (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. Координацию работы Администрации с сообщениями из открытых источников осуществляет заместитель главы Администрации (по социальным вопросам и информационной политике).

4. Работа Администрации с сообщениями из открытых источников осуществляется в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», «Twitter» и «Instagram» (далее – социальные сети) с сети «Интернет».

5. Информация об актуальных ресурсах размещается на официальном сайте Администрации www.kuibsamara.ru.

6. Отбор сообщений из открытых источников, требующих реагирования, согласования запросов (уточнений), ответов (промежуточных ответов) авторам сообщений из открытых источников и осуществление подготовки и размещения запросов (уточнений), ответов (промежуточных ответов) авторам сообщений из открытых источников, осуществляет заместитель начальника отдела культуры и социальной политики Администрации (далее – Куратор).

7. Ответственным за организацию работы с сообщениями из открытых источников является заместитель главы Администрации (по социальным вопросам и информационной политике).

С учетом объема поступающих сообщений из открытых источников и возможности исполнения обязанностей Куратора в период его временного отсутствия (в связи с болезнью, отпуском, командировкой, учебой или иными причинами) исполняет главный специалист отдела культуры и социальной политики Администрации.

8. Куратор отбирает сообщения из открытых источников, требующие реагирования, указывает тему (группу тем), локацию, определяет категорию важности (параметр влияет на сроки отработки) и в течение рабочего часа направляет их сотрудникам Администрации, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщениях из открытых источников вопросов, для отработки и подготовки запросов (уточнений), ответов (промежуточных ответов) авторам сообщений из открытых источников.

9. Если, по мнению Куратора, решение вопроса не относится к компетенции Администрации, Куратор в течении рабочего часа подготавливает ответ автору сообщения из открытых источников о необходимости обращения в уполномоченный государственный орган или орган местного самоуправления.

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

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

12. В целях оперативного принятия мер по решению поставленных в сообщениях из открытых источников вопросов назначаются ответственные дежурные на выходные и праздничные дни.

13. Куратор подготавливает проект запроса (уточнения) или ответа (промежуточного ответа) автору сообщения из открытых источников и направляет его на согласование заместитель главы Администрации (по социальным вопросам и информационной политике) не позднее чем за четыре часа до истечения срока, предусмотренного пунктом 10 настоящего Положения.

Проект запроса (уточнения) или ответа (промежуточного ответа) автору сообщения из открытых источников повышенной важности направляется на согласование заместитель главы Администрации (по социальным вопросам и информационной политике) не позднее чем за час до истечения срока, предусмотренного пунктом 11 настоящего Положения.

14. Заместитель главы Администрации (по социальным вопросам и информационной политике) в течение часа с момента поступления от Куратора проекта запроса (уточнения) или ответа (промежуточного ответа) автору сообщения из открытых источников согласовывает его либо возвращает Куратору на доработку.

15. Поступивший на доработку проект запроса (уточнения) или ответа (промежуточного ответа) автору сообщения из открытых источников должен быть доработан Куратором с учетом замечаний и направлен на повторное согласование заместителю главы Администрации (по социальным вопросам и информационной политике) в течение часа после поступления его на доработку.

16. Согласованный заместителем главы Администрации (по социальным вопросам и информационной политике) проект запроса (уточнения) или ответа (промежуточного ответа) автору сообщения из открытых источников в течение часа с момента согласования размещается Куратором с социальной сети.

17. 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.

18. В случае если сообщение из открытых источников содержит вопросы, решение которых входит в компетенцию нескольких сотрудников Администрации, очередность подготовки информации определяется Куратором.

Каждый сотрудник Администрации подготавливает необходимую информацию в своей части и направляет ее Куратору в течение двух часов с момента поступления сообщения из открытых источников для отработки либо в иное отведенное Куратором время.

Проект общего ответа на сообщение из открытых источников подготавливает Куратор с учетом информации, поступившей от всех сотрудников Администрации, по данному сообщению, из открытых источников.

19. При поступлении повторного сообщения из открытых источников по ранее рассмотренному вопросу Куратор направляет его сотруднику Администрации, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщениях из открытых источников вопросов, для оперативного принятия мер по решению указанного вопроса и подготовки ответа автору сообщения 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 9-18 настоящего Положения.

20. 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 обращения 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 внимания обстоятельств;

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

21. 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.

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

22. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в проекте ответа, а также за соблюдение сроков ее предоставления возлагается на Куратора.

23. В случае выявления недостатков в работе Администрации с сообщениями из открытых источников соответствующая информация

направляется заместителям главы Администрации по курирующим вопросам для организации работы по устранению недостатков, а также для выявления лиц, допустивших нарушение требований настоящего Положения, и принятия решения о применении к ним мер дисциплинарного воздействия.

24. Незамедлительному докладу главе Администрации подлежит информация о сообщениях из открытых источников, носящих социально и общественно значимый характер, а также о повышенной социальной активности по вопросам, требующим оперативного решения.

Глава Администрации
Куйбышевского внутригородского
района городского округа Самара



А.А.Коробков

Приложение
к распоряжению
Администрации Куйбышевского
внутригородского района
городского округа Самара
№ 202 от 17.06.2020

Порядок
создания и ведения официальных страниц
Администрации Куйбышевского внутригородского района
городского округа Самара в социальных сетях

1. Общее положение.

1.1. Настоящий порядок определяет правила создания и ведения официальных страниц Администрации Куйбышевского внутригородского района городского округа Самара (далее – Администрация) в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», «Twitter» и «Instagram» (далее – аккаунты, социальные сети).

1.2. Консультант отдела культуры и социальной политики Администрации осуществляет:

ведение аккаунтов Администрации в социальных сетях, включающих публикации о мероприятиях главы Администрации, а также других информационных поводов;

работу по обеспечению защищенности аккаунтов Администрации в социальных сетях.

1.3. Ссылки на аккаунты Администрации в социальных сетях подлежат размещению на официальном сайте Администрации в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

2. Организация наполнения аккаунтов.

2.1. Ведение аккаунтов осуществляется в целях обеспечения информационной открытости деятельности Администрации, выявления и

решения социально значимых проблем внутригородского района, совершенствования доступа граждан к информации о деятельности органов местного самоуправления.

2.2. В аккаунтах Администрации не менее двух публикаций в неделю о деятельности Администрации или другой общественно-значимой информации.

2.3. При ведении аккаунтов используются тексты, фотографии, инфографика, карточки, анимации, видеотрансляции прямых эфиров, опросы, конкурсы, акции, иные материалы и форматы с учетом специфики каждой социальной сети.

2.4. Аккаунты должны иметь текстовое описание и графическое оформление. При ведении аккаунтов рекомендуется применять, в том числе, новые возможности социальных сетей (приложения, виджеты, динамические обложки и другие возможности).

2.5. При написании текстов публикаций необходимо использовать стиль, характерный для общения в социальных сетях (письменная разговорная речь).

Не рекомендуется публиковать информацию в форме пресс-релизов, использовать канцеляризм.

2.6. Администрация модерировует комментарии и сообщения пользователей в аккаунтах. Удалению подлежат комментарии и сообщения, не соответствующие нормативным правовым актам Российской Федерации и Самарской области. Также подлежат удалению комментарии, содержащие спам-рассылку, оскорбления, нецензурные выражения. При этом пользователи, допустившие такие комментарии и сообщения, могут быть занесены в «черный список» или его аналог в порядке, определенный правилами использования соответствующей социальной сети.

Глава Администрации Куйбышевского
внутригородского района
городского округа Самара



А.А.Коробков