**Администрация Табунского района Алтайского края**

ПостановлениЕ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 28.07.2020 |  | № | 219  |
|  | **с. Табуны** |  |
| Об утверждении Положения об организации работы администрации Табунского района Алтайского края с сообщениями из открытых источников |

В целях организации работы администрации Табунского района Алтайского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по рассмотрению сообщений из открытых источников и формирования системы эффективной обратной связи, постановляю:

1. Утвердить Положение об организации работы администрации Табунского района Алтайского края с сообщениями из открытых источников (прилагается).
2. Настоящее постановление опубликовать в установленном порядке и разместить на официальном сайте муниципального образования Табунский район Алтайского края www.admtabrn.ru в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
3. Настоящее постановление вступает в силу с момента подписания.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами администрации района.

|  |  |
| --- | --- |
| Глава района | В.С. Швыдкой |

Приложение

к постановлению администрации Табунского района Алтайского края от 28.07.2020 № 219

Положение об организации работы администрации Табунского района Алтайского края с сообщениями из открытых источников

1. Настоящее Положение определяет порядок, сроки и последовательность действий администрации Табунского района Алтайского края (далее – Администрация) по выявлению сообщений критического характера из открытых источников, затрагивающих вопросы деятельности органов местного самоуправления Табунского района Алтайского края, в том числе размещенных в социальных сетях (далее – сообщения из открытых источников), принятию мер оперативного реагирования на сообщения из открытых источников и размещению ответов на сообщения из открытых источников их авторам.

2. Координацию работы с сообщениями из открытых источников осуществляет управление печати и массовых коммуникаций Алтайского края.

3. Работа Администрации с сообщениями из открытых источников осуществляется в социальных сетях «Одноклассники», «BKонтакте», и «Instagram» (далее – «социальные сети»), на других сайтах в сети «Интернет», а также в сервисах для обмена мгновенными сообщениями.

4. Администрация должна иметь необходимые аккаунты для работы в социальных сетях, указанных в пункте 3 настоящего Положения. Ссылки на актуальные аккаунты размещаются на официальном сайте муниципального образования Табунский район Алтайского края www.admtabrn.ru в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Выявление сообщений из открытых источников, требующих реагирования, направление их в Администрацию, к полномочиям которой 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 управления печати и массовых коммуникаций Алтайского края (далее - куратор).

6. Должностным лицом Администрации, ответственным за организацию работы с сообщениями из открытых источников, является управляющий делами администрации района (далее - ответственный исполнитель).

7. Должностным лицом Администрации, ответственным за получение информации от куратора, направление ответов на согласование куратору, размещение ответов на сообщения из открытых источников, является начальник информационного отдела (далее - технический исполнитель).

8. Руководители структурных подразделений Администрации (исполняющие обязанности в период временного отсутствия руководителя), к компетенции которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщениях из открытых источников, осуществляют подготовку ответов на сообщения из открытых источников (далее - исполнитель).

9. Сообщения критического характера из открытых источников, на которые требуется реагирование, фиксируются на региональном уровне автоматизированной системой мониторинга социальных сетей (далее - система мониторинга). Система мониторинга автоматически указывает тему (группу тем), локацию и категорию важности сообщения. Куратор в течение 30 минут направляет полученное сообщение в органы исполнительной власти Алтайского края, органы местного самоуправления, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщении из открытых источников, для подготовки проекта ответа. Технический исполнитель получает уведомление о поступлении в работу сообщения на электронный почтовый адрес, указанный им во время регистрации в системе мониторинга.

10. Если решение поставленных в сообщении из открытых источников вопросов не относится к компетенции Администрации, технический исполнитель в течение 30 минут возвращает сообщение из открытых источников куратору, используя функционал системы мониторинга.

11. Подготовка и размещение ответа на сообщение из открытых источников осуществляется не позднее 9 рабочих часов с момента выявления сообщения из открытых источников куратором. Хронометраж учитывается системой мониторинга и отображается визуально в месте, которое определено функционалом системы и доступно для технического исполнителя.

12. Исполнитель незамедлительно после получения сообщения из открытых источников подготавливает проект ответа (при необходимости - промежуточного ответа), согласовывает его с ответственным исполнителем и направляет техническому исполнителю, который не позднее чем за 4 часа до истечения срока, предусмотренного пунктом 11 настоящего Положения, направляет его на согласование куратору.

13. Куратор в течение 30 минут с момента поступления проекта ответа на сообщение из открытых источников или запроса (уточнения) согласовывает его либо в случае несоответствия проекта ответа требованиям пункта 19 настоящего Положения направляет на доработку исполнителю.

14. Направленный на доработку проект ответа на сообщение из открытых источников должен быть доработан исполнителем и направлен на повторное согласование куратору в течение 1 часа после поступления проекта ответа на сообщение из открытых источников на доработку.

15. Согласованный куратором ответ на сообщение из открытых источников в течение 30 минут с момента согласования размещается техническим исполнителем на той же странице сайта в сети «Интернет» (интернет-странице) или в том же сервисе обмена мгновенными сообщениями (мессенджере), где было опубликовано сообщение из открытых источников. В случае если размещение ответа на той же странице сайта в сети «Интернет» (интернет-странице) или в том же сервисе обмена мгновенными сообщениями (мессенджере), где было опубликовано сообщение из открытых источников, технически не представляется возможным, технический исполнитель публикует его с использованием аккаунта Администрации в социальной сети со ссылкой на автора сообщения, на которое дается ответ.

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

17. В случае, если сообщение из открытых источников содержит вопросы, решение которых входит в полномочия нескольких структурных подразделений Администрации: очередность подготовки информации исполнителями определяет ответственный исполнитель, который готовит общий ответ, с учетом времени, определенного куратором; направление каждым исполнителем информации, необходимой для подготовки общего проекта ответа, должно составлять не более 2 часов с момента поступления исполнителю сообщения из открытых источников для подготовки информации (общего ответа); проект общего ответа на сообщение из открытых источников готовит ответственный исполнитель с учетом информации исполнителей по данному сообщению из открытых источников; технический исполнитель направляет общий ответ куратору.

18. При поступлении повторного сообщения из открытых источников по ранее рассмотренному вопросу куратор направляет его в Администрацию, к полномочиям которой отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщении из открытых источников, для оперативного принятия мер по решению указанного вопроса и для подготовки ответа.

Ответ на повторное сообщение из открытых источников должен содержать информацию о принятых мерах или о ходе решения вопроса.

Подготовка и размещение в социальной сети (сервисе обмена мгновенными сообщениями) ответа на повторное сообщение из открытых источников осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 8-17 настоящего Положения.

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

20. 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, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.

21. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в проекте ответа, а также за соблюдение сроков ее предоставления куратору возлагается на ответственного исполнителя.

22. В случае выявления недостатков в работе Администрации с сообщениями из открытых источников информация об этом направляется главе 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 характера.

23. Ответственный исполнитель ежемесячно на аппаратных совещаниях при главе района докладывает информацию о своевременности работы в социальных сетях, качестве этой работы и динамике сообщений из открытых источников.

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