# ГЕРБ.JPG

КРАСНОЯРСКИЙ КРАЙ

АДМИНИСТРАЦИЯ ИДРИНСКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

30.11.2021 с. Идринское № 685- п

Об организации работы с сообщениями пользователей,

поступающими посредством социальных сетей

информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

В соответствии со статьей 6 [Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления"](https://docs.cntd.ru/document/902141645), руководствуясь статьями 19, 33 Устава Идринского района, в целях обеспечения открытости деятельности главы Идринского района, администрации Идринского района, организовать работу с сообщениями, порядок рассмотрения которых не урегулирован [Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](https://docs.cntd.ru/document/901978846#7D20K3), поступающими посредством их размещения в социальных сетях в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, по вопросам, отнесенным к компетенции главы Идринского района, администрации Идринского района, (далее - сообщения), ПОСТАНОВЛЯЮ:

1.Назначить главного специалиста по общественно-политической работе администрации района Лисицыну Светлану Александровну оператором официальных страниц (аккаунтов) администрации Идринского района в социальных сетях (онлайн-платформах) «Инстаграмм», «ВКонтакте», «Одноклассники», «Фейсбук» информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет).

2.Утвердить Порядок работы с сообщениями пользователей, поступающими через официальные страницы (аккаунты) администрации Идринского района согласно приложению.

3.Контроль за выполнением постановления возложить на первого заместителя главы района, руководителя финансового управления администрации района Н.П.Антипову.

4.Опубликовать постановление на официальном сайте муниципального образования Идринский район (www.idra-rayon.ru).

5.Постановление вступает в силу со дня его подписания.

Исполняющий обязанности

главы района Н.П.Антипова

Приложение к постановлению

администрации района

от 30.11.2021 № 685-п

Порядок работы

с сообщениями пользователей, поступающими через официальные страницы (аккаунты) администрации Идринского района

1. Общие положения

1.1.Порядок работы с сообщениями пользователей поступающими, через официальные страницы (аккаунты) администрации Идринского района (далее - Порядок), разработан с целью организации работы и взаимодействия структурных подразделений администрации Идринского района, отраслевых (функциональных) органов администрации Идринского района, муниципальных учреждений и предприятий при обработке и принятии мер реагирования на сообщения пользователей, поступающие через официальные страницы (аккаунты) администрации Идринского района в социальных сетях (онлайн-платформах) информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет).

1.2.Настоящий Порядок применяется при работе с сообщениями  
пользователей, не содержащими признаков обращений граждан, установленных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке

рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации.

1. Официальные страницы (аккаунты) в бесплатных приложениях для обмена фотографиями и видеозаписями с элементами социальной сети являются дополнительным средством реализации права граждан на доступ к информации о деятельности органов власти, формой эффективного взаимодействия и установления обратной связи граждан и юридических лиц с главой района и администрацией Идринского района.
2. Информация о персональных данных пользователей, направивших сообщения на официальные страницы, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства о персональных данных.

2. Основные понятия и термины

2.1.Оператор – главный специалист, осуществляющий модерацию официальных страниц администрации Идринского района, первичную обработку сообщений пользователей, их направление на рассмотрение в структурные подразделения администрации Идринского района, отраслевые (функциональные) органы администрации Идринского района, муниципальные учреждения и предприятия, проверку и публикацию ответов в сроки, установленные настоящим Порядком.

2.2.Официальная страница (аккаунт) в социальных сетях - страница, обеспечивающая передачу сообщения пользователя в адрес главы Идринского района и администрации Идринского района, размещенная в социальных сетях (онлайн-платформах) сети Интернет: «Инстаграмм», «ВКонтакте», социальных сетях (онлайн-платформах) сети Интернет: «Инстаграмм», «ВКонтакте», «Одноклассники», «Фейсбук».

1. Сообщение - информация, публикации, комментарии пользователей, размещенные на официальной странице (аккаунте).
2. Работа с сообщениями - обработка, анализ, проверка сообщений пользователей и ответов на них, организация и проведение мероприятий по реагированию на сообщения, подготовка ответов на сообщение и направление их пользователям или их публикация.
3. Пользователь - лицо, зарегистрировавшее страницу (аккаунт) в социальных сетях сети Интернет, осуществляющее подготовку и отправку сообщений в социальных сетях.
4. Личный кабинет (direct и т.д.) - персональный раздел пользователя в социальной сети, предоставляющий возможности для персонализированной (непубличной) работы с сообщением пользователя.

2.7.Ответственная структура - структурное подразделение

администрации Идринского района, отраслевой (функциональный) орган администрации Идринского района, муниципальное учреждение или предприятие.

1. Ответ ответственной структуры - текстовый и (или) иной комментарий (включая фотографии, видеоматериалы, электронные образы (скан-образы) документов и т.д.), подготовленный ответственной структурой на сообщение пользователя.
2. Публикация - публичное размещение на информационных ресурсах сети Интернет информации, переданной пользователем и ответственной структурой, для общего пользования.

3. Организация работы с сообщениями пользователей, поступающими на официальные страницы (аккаунты) администрации **Идринского района**

3.1.При поступлении сообщения на официальные страницы (аккаунты) администрации Идринского района, в срок, не превышающий 3-х рабочих часов с момента размещения сообщения, оператор проводит проверку сообщения и направляет его для рассмотрения по компетенции в ответственную структуру.

3.2.В срок, не превышающий 4-х часов с момента поступления сообщения, ответственной структурой проводится обработка сообщения, в том числе при необходимости и наличии объективных возможностей принимаются меры оперативного реагирования на проблемы (вопросы), обозначенные в сообщении, подготовка соответствующего ответа и направление ответа оператору для проверки и публикации.

Оператор проводит проверку информативности и полноты предоставленного ответа, с учетом соответствия информации изложенной в сообщении заявителя.

После проверки ответа, подготовленного ответственной структурой, оператор осуществляет возврат ответа на доработку или публикацию ответа (размещение в личном кабинете).

В случае возврата ответа на доработку, ответственной структурой проводится доработка ответа, в соответствии с замечаниями, обозначенными оператором, в срок не превышающий 3-х часов.

Общий срок обработки, подготовки и доработки ответа ответственной структуры не должен превышать 23-х часов.

3.3. Публикация ответа оператором на официальных страницах (аккаунтах) администрации Идринского района, с момента получения сообщения, не должна превышать 24-хчасов.

При исчислении 24-х часового периода не учитываются выходные и праздничные дни (в составе этого периода должно быть не менее 8-ми часов рабочего времени).

1. Ответы на сообщения пользователей, опубликованные в комментариях к публикациям официальной страницы (аккаунта), подлежат публичному размещению в открытом доступе; ответы на сообщения пользователей, размещенные в закрытой части (личные сообщения, direct) официальной страницы (аккаунта), публикуются в личных сообщениях (direct).
2. Ответы, несущие информационный характер, представляющие интерес у неограниченного количества пользователей (планы работы и мероприятий, анонсы, режим работы организаций и учреждений и т.п.) подлежат публичному размещению на официальных страницах (аккаунтах) и официальных сайтах администрации Идринского района в разделе «Информация для населения».
3. Не подлежат обработке и ответу сообщения в случаях наличия в них сведений о намерениях причинить вред другому лицу, нецензурных, либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Ответ на сообщение не дается в случае, если текст сообщения не поддается прочтению, и если текст сообщения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы.

В случае поступления сообщения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему сообщение, сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в сообщении.

3.7. В течение 12-ти рабочих часов с момента опубликования/размещения сообщения оператором направляются пользователю разъяснения на сообщение, содержащее:

* вопросы, не относящиеся к компетенции главы района и администрации Идринского района;
* требования совершить действия в обход закона с противоправной целью, а также иных заведомо недобросовестных способов осуществления гражданских прав (злоупотребление правом);

- обжалование судебных актов;

- вопросы (проблемы), по существу которых неоднократно давались письменные ответы в связи с ранее направленными сообщениями или обращениями.

Указанные разъяснения подготавливаются ответственной структурой и содержат в себе информацию о:

- должностных лицах и ответственной структуры, к чьей компетенции отнесены поставленные в сообщении вопросы;

* недопустимости злоупотребления правом;
* порядке обжалования судебных актов;
* неоднократном рассмотрении поставленных в сообщении вопросов ранее.

3.8.В случае, когда при обработке сообщения, поступившего через  
официальные страницы, отсутствует возможность оперативного решения, принятия соответствующих мер и подготовки ответа, имеется необходимость в истребовании дополнительных документов и информации, в том числе носящих конфиденциальный характер, данное сообщение направляется операторам с согласия пользователя на адрес электронной почты администрации Идринского района ([pub59524@krasmail.ru](mailto:pub59524@krasmail.ru)) с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) гражданина, почтового (электронного) адреса, на который должен быть направлен ответ, а также номер телефона для оперативной связи, с согласия пользователя.

Указанное сообщение регистрируется как официальное обращение гражданина в системе электронного документооборота администрации Идринского района (СЭД) и рассматривается согласно нормам и срокам, установленным положениями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

3.9.При возникновении экстренных ситуаций, важных вопросов, которые могут нанести урон имиджу администрации района, ответы даются оператором в выходные и праздничные дни. В связи с этим руководителям ответственных структур необходимо определить список лиц (с номерами сотовых телефонов), ответственных за предоставление официальных комментариев (в рабочее и нерабочее время) и обнародование в социальных сетях информации по запросам администрации Идринского района.

4. Контроль и ответственность

4.1.Руководители ответственных структур несут персональную  
ответственность за своевременное и качественное рассмотрение сообщений,  
поступающих через официальные страницы (аккаунты) администрации Идринского района.

4.2. Общее руководство, мониторинг, контроль своевременности и качества реагирования на сообщения пользователей ответственных структур осуществляет администрация Идринского района в лице первого заместителя главы района, руководителя финансового управления администрации района.