

**АДМИНИСТРАЦИЯ ТАРНОГСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

 **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| От | 28.02.2022  | № | 49 |

|  |
| --- |
| с. Тарногский ГородокВологодская область |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Об организации работы с сообщениями из открытых источников в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» |  |

 В целях совершенствования взаимодействия с населением района, организации работы администрации Тарногского муниципального района по рассмотрению сообщений из открытых источников в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формирования системы эффективной обратной связи, администрация района

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

 1. Утвердить Положение об организации работы администрации Тарногского муниципального района с сообщениями из открытых источников в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (прилагается).

 2. Определить лицом, ответственным за организацию работы с сообщениями из открытых источников в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» Вячеславова А.А., управляющего делами администрации района.

 3. Назначить лицом, ответственным за осуществление работы с сообщениями из открытых источников в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» Громову Н.С., специалиста управления делами администрации района.

 4. Признать утратившим силу постановление администрации района от 27.04.2020г. № 182 «Об утверждении Положения об организации работы администрации района с сообщениями из открытых источников в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

 5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его принятия и подлежит размещению на официальном сайте администрации района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Руководитель администрации района А.И. Корепанов

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации

 района от 28.02.2022 г. № 49

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**об организации работы администрации Тарногского муниципального**

**района с сообщениями из открытых источников в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

**(далее – Положение)**

 1. Настоящее Положение определяет порядок, сроки и последовательность действий администрации Тарногского муниципального района (далее - администрация района) по подготовке ответов на сообщения, затрагивающие вопросы деятельности администрации района, размещенные в открытых источниках в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе в социальных сетях (далее - сообщения из открытых источников, сеть «Интернет»), 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 управление делами администрации района во взаимодействии с органами местного самоуправления, структурными подразделениями администрации района, общественными объединениями, государственными и иными организациями и гражданами.

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

 5. Администрация района должна иметь собственные учетные записи

(аккаунты) для работы в социальных сетях в сети «Интернет».

 6. Администрация района определяет:

 - должностное лицо, ответственное за организацию работы с сообщениями из открытых источников;

 - работников, осуществляющих подготовку, согласование и направление ответов на сообщения из открытых источников (далее - ответственное лицо, Испонитель).

 7. При выявлении сообщений из открытых источников, на которое требуется реагирование, ответственное лицо анализирует их, определяет тему (группу тем) и категорию важности сообщения (обычной важности, высокой важности, повышенной важности) с учетом которой определяется срок реагирования на сообщение из открытых источников.

 Категория важности сообщения определяется исходя из общественной значимости содержащегося в нем вопроса, масштаба обозначенной проблемы и необходимости незамедлительного принятия мер реагирования со стороны администрации района.

 К категории повышенной важности относятся сообщения из открытых источников:

 - связанные с происшествиями, повлекшими или несущими угрозу причинения вреда жизни и (или) здоровью граждан, имуществу, угрозу нарушения общественного порядка и (или) общественной безопасности либо угрозу создания помех функционированию или прекращения функционирования объектов жизнеобеспечения, транспортной ил социальной инфраструктуры, объектов энергетики, промышленности или связи;

 - по вопросам, затрагивающим права, свободы и законные интересы значительной части района, имеющим повышенный общественный резонанс и (или) требующим незамедлительного принятия мер реагирования со стороны органов местного самоуправления района.

 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 п.12 настоящего Положения установлен сокращенный срок их рассмотрения. Срок рассмотрения 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, канцеляризмов, 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 предлагаемых сроков решения проблемы.

 Подготовка ответа осуществляется Исполнителем с соблюдением требований к служебному поведению муниципального служащего.

 10. Исполнитель 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.

 11. Ответ на сообщение из открытых источников посредством ресурсов информационной системы автоматически размещается в социальной сети, в которой было выявлено сообщение, и становится доступным автору сообщения из открытых источников. Запрос (уточнение) через информационную систему направляется автору сообщения из открытых источников в социальной сети, в которой выявлено сообщение.

 Если 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), Исполнитель должен в течение 1 рабочего часа разместить его в социальной сети без использования автоматизированных средств информационной системы (в «ручном режиме»).

 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.

 12. Подготовка и размещение ответа на сообщение повышенной важности осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 10-11 настоящего Положения, не позднее 4 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, Исполнитель 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. В случае, если сообщение из открытых источников содержит вопросы, решение которых относится к полномочиям нескольких органов местного самоуправления, Исполнители таких органов местного самоуправления осуществляют подготовку информации в части, касающихся полномочий соответствующего органа местного самоуправления.

 Подготовку и размещение обобщенного ответа на сообщение из открытых источников осуществляет ответственное лицо.

 15. 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 обращением, с учетом необходимости актуализации включаемой в ответ информации.

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

 17. Сообщения из открытых источников, в которых содержатся сведения и 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.

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

 19. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в ответе на сообщение из открытых источников, а также за соблюдение сроков ее предоставления, возлагается на Исполнителя.

 20. Исполнитель не несет ответственности за несоблюдение сроков подготовки и размещения ответа на сообщения из открытых источников, предусмотренных настоящим Положением, если это вызвано техническими сбоями в работе информационной системы.