

**Администрация  
муниципального образования  
сельского поселения село Ворсино  
Боровского района Калужской области**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

« 18 » ноября 2021 г.

с. Ворсино

№ 390

**Об организации работы в администрации  
муниципального образования сельского  
поселения село Ворсино с сообщениями из  
открытых источников в информационно-  
телекоммуникационной сети «Интернет»**

В соответствии с постановлением губернатора Калужской области от 24.06.2020 № 28 «Об организации работы органов исполнительной власти Калужской области по рассмотрению сообщений граждан, размещенных в открытых источниках в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также в целях формирования системы эффективной обратной связи с населением в социальных сетях, администрация муниципального образования сельского поселения село Ворсино

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Ведущего эксперта по связям с общественностью назначить ответственным за ведение официальных страниц (аккаунтов) администрации муниципального образования сельского поселения село Ворсино в социальных сетях.
2. Ведущему эксперту по связям с общественностью:
  - обеспечить наличие необходимых ресурсов (групп, аккаунтов) для работы в социальных сетях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также их ежедневное наполнение информацией;
  - обеспечить размещение актуальных ссылок на официальные страницы администрации муниципального образования сельского поселения село Ворсино на официальном сайте администрации муниципального образования сельского поселения село Ворсино;
  - разработать Порядок работы с сообщениями пользователей, поступающими через официальные страницы (аккаунты) администрации муниципального образования сельского поселения село Ворсино в социальных сетях (Приложение № 1).
3. Настоящее постановление вступает в силу с момента его подписания и подлежит опубликованию (обнародованию).
4. Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.

**Глава администрации**

Отпечатано 3 экз.  
Исполнитель Н.К. Кирсанова



**А. В. Гераськин**

**Порядок  
работы с сообщениями пользователей, поступающими из открытых источников  
в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящий Порядок работы с сообщениями пользователей, поступающими из открытых источников в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - Порядок) определяет сроки и последовательность действий администрации муниципального образования сельского поселения село Ворсино по выявлению сообщений из открытых источников, затрагивающих вопросы деятельности администрации муниципального образования сельского поселения село Ворсино, в том числе размещенных в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сообщения из открытых источников), принятию мер оперативного реагирования на сообщения из открытых источников и размещению ответов на сообщения из открытых источников.

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 нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.3. Администрация муниципального образования сельского поселения село Ворсино должна иметь необходимые ресурсы (группы, аккаунты) для работы в социальных сетях. Ссылки на актуальные аккаунты размещаются на официальном сайте администрации муниципального образования сельского поселения село Ворсино.

1.4. Работа с сообщениями из открытых источников осуществляется в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», и Facebook (далее – социальные сети), а также на интернет-ресурсах, предоставляющих возможности для ведения блогов.

1.5. Информация о персональных данных пользователей, направивших сообщения на официальные страницы, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства о персональных данных.

1.6. Координацию работы с сообщениями из открытых источников осуществляет Ведущий эксперт по связям с общественностью (далее – куратор).

**2. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С СООБЩЕНИЯМИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ,  
ПОСТУПАЮЩИМИ ИЗ ОТКРЫТЫХ ИСТОЧНИКОВ**

2.1. При поступлении сообщения на официальные страницы (аккаунты) администрации муниципального образования сельского поселения село Ворсино куратор в течение 2-х рабочих часов проводит проверку сообщения и направляет его для рассмотрения по компетенции ответственному специалисту администрации.

2.1.1. 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).

2.2. В срок, не превышающий 3-х рабочих часов с момента поступления сообщения, ответственный специалист администрации проводит обработку сообщения, в том числе при необходимости и наличии объективных возможностей принимаются меры оперативного реагирования на проблемы (вопросы), обозначенные в сообщении, подготавливает соответствующий ответ и направляет куратору для проверки и публикации.

2.2.1. Куратор в течение 30 минут с момента поступления проекта ответа на сообщение из открытых источников или запроса (уточнения) проводит проверку информативности и полноты предоставленного ответа, с учетом соответствия изложенной информации в сообщении заявителя. После проверки ответа, подготовленного ответственным специалистом администрации, куратор при необходимости осуществляет возврат информации на доработку.

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

2.2.3. Согласованный куратором ответ на сообщение из открытых источников в течение 30 минут с момента согласования размещается в социальной сети, в которой было размещено сообщение из открытого источника.

2.2.3. Общий срок обработки, подготовки и доработки ответа не должен превышать 7-ми рабочих часов.

2.2.4. Публикация ответа куратором на официальных страницах (аккаунтах) администрации муниципального образования сельского поселения село Ворсино не должна превышать 8-ми рабочих часов.

2.2.5. Сообщения, поступившие в выходные и праздничные дни, рассматриваются в первый рабочий день.

2.3. Специалисты администрации несут персональную ответственность за своевременное и качественное рассмотрение сообщений, поступающих через официальные страницы (аккаунты) администрации муниципального образования сельского поселения село Ворсино в социальных сетях.

2.4. Ответы на сообщения пользователей, опубликованные в комментариях к публикациям официальных страниц (аккаунтов), подлежат публичному размещению в открытом доступе; ответы на сообщения пользователей, размещенные в закрытой части (личные сообщения, direct) официальных страниц (аккаунтов), публикуются в личных сообщениях (direct).

2.5. Ответы, несущие информационный характер, представляющие интерес у неограниченного количества пользователей (план работы и мероприятий, анонсы, режим работы организаций и учреждений и т.п.) подлежат публичному размещению на официальных страницах (аккаунтах) и официальном сайте администрации муниципального образования сельского поселения село Ворсино.

2.6. 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.

2.7. В течение 8-ми рабочих часов с момента опубликования/размещения сообщения куратором направляются пользователю разъяснения на сообщение, содержащее:



- вопросы, не относящиеся к компетенции администрации муниципального образования сельского поселения село Ворсино;

- требования совершить действия в обход закона с противоправной целью, а также иных заведомо недобросовестных способов осуществления гражданских прав (злоупотребление правом);

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

2.7.1. Указанные разъяснения подготавливаются куратором и содержат в себе информацию о:

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

- недопустимости злоупотребления правом;

- неоднократном рассмотрении поставленных в сообщении вопросов.

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

2.9. В случае поступления сообщения, содержащего вопрос, ответ на который соответствует части 4 статьи 10 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» куратором осуществляется запрос контактных данных у заявителя для дальнейшей передачи обращения Ведущему эксперту-делопроизводителю.

Данное сообщение направляется куратором с согласия пользователя на адрес электронной почты администрации муниципального образования сельского поселения село Ворсино (admvorsino@yandex.ru) с указанием фамилии, имени, отчества 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 и рассматривается согласно нормам и срокам, установленным положениями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.10. При возникновении экстренных ситуаций, важных вопросов, которые могут нанести урон репутации администрации муниципального образования сельского поселения село Ворсино, ответы даются куратором в выходные и праздничные дни.

### **3. КОНТРОЛЬ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

3.1. Куратор ежемесячно формирует сводную информацию о своевременности работы по подготовке ответов на сообщения из открытых источников и размещению их в социальных сетях, качестве этой работы и динамике сообщений из открытых источников и докладывает информацию Главе администрации муниципального образования сельского поселения село Ворсино.

3.2. Куратор незамедлительно докладывает Главе администрации муниципального образования сельского поселения село Ворсино информацию о сообщениях повышенной важности.

3.3. Общее руководство, мониторинг, контроль своевременности и качества реагирования на сообщения пользователей ответственных структур осуществляет Ведущий эксперт по связям с общественностью.