ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

УТВЕРЖДЕНО

решением Совета муниципального образования Северский район

от \_\_\_\_­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_

# ПОРЯДОК организации работы с сообщениями в социальных сетях, затрагивающими вопросы органов местного самоуправления и подведомственных организаций муниципального образования Северский район

1. Порядок организации работы с сообщениями в социальных сетях, затрагивающими вопросы деятельности органов местного самоуправления и подведомственных организаций муниципального образования Северский район (далее - Порядок) определяет сроки и последовательность действий органов местного самоуправления и подведомственных организаций муниципального образования Северский район по работе с сообщениями в социальных сетях, затрагивающими вопросы деятельности органов местного самоуправления и подведомственных организаций муниципального образования Северский район, размещенными в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сообщения в социальных сетях) и размещению информации на сообщения в социальных сетях их авторам (далее - ответ).

2. К сообщениям в социальных сетях относятся:

1) сообщения, опубликованные пользователем в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», «Telegram», затрагивающие вопросы деятельности органов местного самоуправления и подведомственных организаций муниципального образования Северский район и выявленные посредством специализированного программного обеспечения (далее - инциденты);

2) инциденты, которые носят социально и общественно значимый характер, требующие оперативного решения (далее - инциденты повышенной важности);

3) сообщения, опубликованные пользователем в социальных сетях, выявленные органами местного самоуправления и подведомственными организациями муниципального образования Северский район и затрагивающие вопросы их деятельности (далее - публикации в социальных сетях).

3. При организации работы с сообщениями в социальных сетях не применяются положения [Федерального закона](garantF1://12046661.0) от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Закон № 59-ФЗ). Сообщение в социальных сетях не является обращением гражданина, определенным в соответствии с [Законом](garantF1://12046661.0) № 59-ФЗ.

4. Координацию работы органов местного самоуправления и подведомственных организаций муниципального образования Северский район с инцидентами, инцидентами повышенной важности осуществляет управление по связям с общественностью администрации муниципального образования Северский район.

Начальник управления по связям с общественностью администрации муниципального образования Северский район определяет должностное лицо для взаимодействия с органами местного самоуправления и подведомственными организациями муниципального образования Северский район по вопросам работы с инцидентами.

5. Координацию работы с публикациями в социальных сетях осуществляет отдел по взаимодействию со средствами массовой информации управления по связям с общественностью администрации муниципального образования Северский район.

6. Работу с сообщениями в социальных сетях, затрагивающими вопросы деятельности органов местного самоуправления и подведомственных организаций муниципального образования Северский район, организовывает и осуществляет отдел по взаимодействию со средствами массовой информации управления по связям с общественностью администрации муниципального образования Северский район.

7. Органы местного самоуправления и подведомственные организации муниципального образования Северский район вправе определить социальные сети, в которых будет выполняться работа с публикациями в социальных сетях.

Органы местного самоуправления и подведомственные организации муниципального образования Северский район организовывают работу по выявлению публикаций в социальных сетях, устанавливают порядок их рассмотрения и размещения ответов с учетом положений [пунктов 9](file:///C:\Users\user84\Desktop\478\Документ%20Microsoft%20Word.docx#sub_1009),18 и 20 настоящего Порядка.

8. В целях организации работы с сообщениями в социальных сетях:

1) администрация муниципального образования Северский район определяет должностное лицо, замещающее должность не ниже начальника отдела по взаимодействию со средствами массовой информации управления по связям с общественностью администрации муниципального образования Северский район, ответственное за организацию работы с сообщениями в социальных сетях;

2) органы местного самоуправления и подведомственные организации муниципального образования Северский район определяют муниципальных служащих, сотрудников органов местного самоуправления муниципального образования Северский район, осуществляющих обработку, подготовку и размещение ответов на сообщения в социальных сетях, с учетом возможности исполнения должностных обязанностей исполнителей по работе с сообщениями в социальных сетях в период их временного отсутствия (в связи с болезнью, отпуском, командировкой, учёбой или иными причинами).

9. Подготовка и размещение ответа на сообщение в социальных сетях осуществляется не позднее 8 рабочих часов с момента его выявления.

10. Направление инцидентов, требующих реагирования, в органы местного самоуправления и подведомственные организации муниципального образования Северский район, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в инцидентах, согласование запросов (уточнений) авторам инцидентов и ответов (промежуточных ответов) на инциденты, осуществляет сотрудник отдела по взаимодействию со средствами массовой информации управления по связям с общественностью администрации муниципального образования Северский район (далее - куратор).

11. Куратор определяет инциденты и в течение 30 минут рабочего времени направляет их в структурные подразделения администрации муниципального образования Северский район, органы местного самоуправления и подведомственные организации муниципального образования Северский район (далее - исполнитель), к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в инциденте, для подготовки проекта ответа.

12. В случае если решение поставленных в инциденте вопросов не относится к компетенции исполнителя, то в течение 30 минут рабочего времени исполнитель возвращает инцидент куратору. Куратор в течение 30 минут рабочего времени с момента получения инцидента направляет его исполнителю к полномочиям которого отнесено решение вопросов, содержащихся в инциденте.

13. В случае если решение вопроса, содержащегося в инциденте, относится к полномочиям исполнителя, то исполнитель подготавливает проект ответа (промежуточного ответа) на инцидент в срок, не превышающий 4 часов рабочего времени с момента поступления сообщения исполнителю, и направляет его на согласование куратору.

Промежуточный ответ подготавливается в случае невозможности решения вопроса, содержащегося в инциденте, в течение срока, установленного пунктом 9 настоящего Порядка.

14. Куратор в течение 30 минут рабочего времени с момента поступления проекта ответа на инцидент или запроса (уточнения) согласовывает его либо направляет на доработку исполнителю с указанием причин отказа в согласовании. Причинами отказа в согласовании куратором проекта ответа (промежуточного ответа) или запроса (уточнения) являются:

его несоответствие сути вопроса, содержащегося в инциденте;

его несоответствие условиям, предусмотренным пунктом 20 настоящего Порядка;

его переадресация в другой орган местного самоуправления и/или подведомственные организации муниципального образования Северский район муниципального образования Северский район;

отсутствие приветствие автора инцидента;

наличие орфографических и пунктуационных ошибок.

15. Направленный на доработку проект ответа на инцидент должен быть доработан исполнителем и направлен на повторное согласование куратору в течение 1 рабочего часа после поступления проекта ответа на инцидент на доработку.

16. Согласованный ответ на инцидент в течение 30 минут рабочего времени размещается куратором или исполнителем в социальной сети, в которой был размещен инцидент.

17. Подготовка и размещение ответа на инцидент повышенной важности осуществляется не позднее 4 рабочих часов с момента его выявления. В этом случае сроки, установленные в пунктах 11-16 настоящего Порядка, сокращаются в 2 раза.

18. В случае, если автору инцидента дается промежуточный ответ на инцидент, то срок, необходимый для направления окончательного проекта ответа автору инцидента, должен составлять не более 7 рабочих дней со дня направления промежуточного ответа.

19. В случае если инцидент содержит вопросы, решение которых входит в полномочия нескольких исполнителей:

куратор в течение 30 минут рабочего времени с момента выявления инцидента одновременно направляет его всем исполнителям с целью подготовки информации для сводного ответа;

срок подготовки и направления исполнителями информации для подготовки сводного проекта ответа составляет не более 2 часов рабочего времени с момента направления исполнителю инцидента;

куратор сводит информацию, поступившую от всех исполнителей в ответ на инцидент. Согласование и размещение сводного ответа на инцидент осуществляется в соответствии с пунктами 14-16 настоящего Порядка с учетом срока, установленного пунктом 9 настоящего Порядка.

20. Ответ на сообщение в социальных сетях должен соответствовать формату общения в социальной сети (отсутствие канцеляризмов, избыточного цитирования нормативных правовых актов (не более двух)) и содержать информацию по существу заданного вопроса (с приложением подтверждающих фото- или видеоматериалов при их наличии).

21. На сообщения в социальных сетях, в которых содержатся сведения о намерениях причинить вред другому лицу, нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица органа местного самоуправления и подведомственной организации муниципального образования Северский район, а также членам его семьи, ответ не дается.

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

|  |  |
| --- | --- |
| Начальник управления  по связям с общественностью | Е.А.Поляшенко |