

АДМИНИСТРАЦИЯ  
городского округа Кинель

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 17.04.2020 № 1046

Об организации работы с  
сообщениями из открытых  
источников информации

В соответствии с распоряжением Губернатора Самарской области от 3 апреля 2020 № 129-р «Об организации работы с сообщениями из открытых источников информации», в целях совершенствования взаимодействия с населением, организации работы в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по рассмотрению сообщений из открытых источников информации и формирования системы эффективной обратной связи, руководствуясь Уставом городского округа Кинель Самарской области,

### ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Положение об организации работы администрации городского округа Кинель Самарской области с сообщениями из открытых источников информации согласно Приложению 1 к настоящему постановлению.
2. Утвердить Порядок создания и ведения официальных страниц (аккаунтов) администрации городского округа Кинель Самарской области в социальных сетях согласно Приложению 2 к настоящему постановлению.
3. Аппарату администрации городского округа Кинель Самарской области:
  - 3.1. Обеспечить ведение официальных страниц (аккаунтов) администрации городского округа Кинель Самарской области в социальных сетях.

3.2. Обеспечить взаимодействие с Администрацией Губернатора Самарской области по вопросам работы с сообщениями из открытых источников информации и ведения аккаунтов в социальных сетях.

4. Ответственным должностным лицом за организацию работы с сообщениями из открытых источников информации, а также непосредственно осуществляющим указанную работу назначить специалиста 1 категории аппарата администрации городского округа Кинель Самарской области.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на руководителя аппарата администрации городского округа Кинель Самарской области (Ефимова О.Г.).

И.о. Главы городского округа



А.А.Прокудин

ПРИЛОЖЕНИЕ 1  
к постановлению администрации  
городского округа Кинель  
Самарской области  
от 17.04.2020 № 1046

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об организации работы администрации городского округа Кинель**  
**Самарской области с сообщениями из открытых источников**  
**информации**

1. Настоящее Положение определяет порядок, сроки и последовательность действий администрации городского округа Кинель Самарской области (далее – Администрация) по выявлению сообщений из открытых источников информации, затрагивающих вопросы деятельности Администрации, размещенных в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – сообщения из открытых источников), принятию мер оперативного реагирования и размещению ответов на сообщения из открытых источников 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. Администрация определяет:

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

одного или нескольких сотрудников, осуществляющих подготовку и размещение запросов (уточнений), ответов (промежуточных ответов) авторам сообщений из открытых источников (далее – Исполнитель), с учетом объема поступающих сообщений из открытых источников и возможности исполнения обязанностей Исполнителей в период их временного отсутствия (в связи с болезнью, отпуском, командировкой, учебой или иными причинами) иными лицами.

4. Координацию работы Администрации и ее структурных подразделений с сообщениями из открытых источников осуществляет аппарат Администрации.

5. Работа Администрации с сообщениями из открытых источников осуществляется в социальных сетях в сети «Интернет».

6. Отбор сообщений из открытых источников, требующих реагирования, направление их лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщениях из открытых источников вопросов, согласование запросов (уточнений), ответов (промежуточных ответов) авторам сообщений из открытых источников осуществляется уполномоченным сотрудником аппарата Администрации (далее – Куратор).

7. Куратор осуществляет мониторинг программы «Инцидент-менеджмент» и при поступлении инцидента в течение часа направляет его должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщениях из открытых источников вопросов, для отработки и подготовки запросов (уточнений), ответов (промежуточных ответов) авторам сообщений из открытых источников.

8. Размещение в социальной сети запроса (уточнения), ответа (промежуточного ответа) авторам сообщений из открытых источников осуществляется не позднее 5 рабочих часов с момента отбора такого сообщения.

9. Размещение в социальной сети запроса (уточнения), ответа (промежуточного ответа) авторам сообщений из открытых источников повышенной важности осуществляется не позднее 3 рабочих часов с момента выявления такого сообщения.

10. Исполнитель подготавливает проект запроса (уточнения) или ответа (промежуточного ответа) автору сообщения из открытых источников и направляет его на согласование Куратору не позднее, чем за 4 часа до истечения срока, предусмотренного пунктом 8 настоящего Положения.

Проект запроса (уточнения) или ответа (промежуточного ответа) автору сообщения из открытых источников повышенной важности направляется на согласование Куратору не позднее, чем за час до истечения срока, предусмотренного пунктом 9 настоящего Положения.

11. Куратор в течение часа с момента поступления от Исполнителя проекта запроса (уточнения) или ответа (промежуточного ответа) автору сообщения из открытых источников согласовывает его либо возвращает Исполнителю на доработку.

12. Поступивший на доработку проект запроса (уточнения) или ответа (промежуточного ответа) автору сообщения из открытых источников должен быть доработан Исполнителем с учетом замечаний Куратора и направлен на повторное согласование Куратору в течение часа после его поступления на доработку.

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

14. В случае если сообщение из открытых источников содержит вопросы, решение которых входит в компетенцию нескольких должностных лиц, очередность подготовки информации Исполнителями определяет Куратор.

Каждый Исполнитель подготавливает необходимую информацию в своей части и направляет ее Куратору в течение 2 часов с момента поступления сообщения из открытых источников для отработки либо в иное отведенное Куратором время.

Проект общего ответа на сообщение из открытых источников подготавливает Куратор с учетом информации, поступившей от всех Исполнителей по данному сообщению из открытых источников.

15. При поступлении повторного сообщения из открытых источников по ранее рассмотренному вопросу Куратор направляет его

должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленного в сообщении из открытых источников вопроса, для оперативного принятия мер по решению указанного вопроса и подготовки ответа автору сообщений из открытых источников.

Проект ответа на повторное сообщение из открытых источников должен содержать информацию о принятых конкретных мерах, проведенной конкретной работе или о ходе решения поставленного вопроса.

Подготовка и размещение в социальной сети ответа на повторное сообщение из открытых источников осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 8 – 12 настоящего Положения.

16. Ответ на сообщение из открытых источников должен соответствовать следующим критериям:

начинается с приветствия или обращения к автору;

составлен в вежливой форме с соблюдением правил деловой этики и не содержит оскорбление, фамильярность по отношению к автору;

соответствует формату общения в социальной сети;

содержит исчерпывающие разъяснения по существу поставленного вопроса с указанием ответственного ведомства, принятых (принимаемых) мер, сроков устранения недостатков или времени, необходимого для решения вопроса, иных заслуживающих внимание обстоятельств;

содержит подтверждающие фото- или видеоматериалы (при их наличии).

17. Не подлежат обработке и ответу сообщения из открытых источников, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, спам-рассылка, реклама. При этом авторы, допустившие такие сообщения, могут быть занесены в черный список или его аналог в порядке, определенном правилами использования соответствующей социальной сети.

18. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в проекте ответа, а также за соблюдение сроков ее представления Куратору возлагается на Исполнителя.

19. В случае выявления недостатков в работе должностных лиц Администрации с сообщениями из открытых источников соответствующая информация направляется Главе городского округа Кинель Самарской области, руководителю аппарата Администрации, а также заместителям Главы городского округа Кинель Самарской области по курируемым вопросам 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 воздействия.

20. Незамедлительному докладу Главе городского округа Кинель Самарской области подлежит информация о сообщениях из открытых источников, носящих социально и общественно значимый характер, а также о повышенной социальной активности по вопросам, требующим оперативного решения.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 2**  
к постановлению администрации  
городского округа Кинель  
Самарской области  
от 17.04.2010 № 1046

**ПОРЯДОК**  
**создания и ведения официальных страниц (аккаунтов) Администрации**  
**городского округа Кинель Самарской области**  
**(далее - Порядок)**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет правила создания и ведения официальных страниц (аккаунтов) администрации городского округа Кинель Самарской области (далее - Администрация) в социальных сетях.

1.2. Аппарат Администрации осуществляет:

1.2.1. Создание и ведение реестра официальных страниц (аккаунтов) Администрации в социальных сетях.

1.2.2. Координацию работы по созданию и ведению официальных страниц (аккаунтов) в социальных сетях и оказанию консультативной, методической и иной помощи по данному направлению деятельности.

1.2.3. Работу по обеспечению защищенности официальных страниц (аккаунтов) Администрации в социальных сетях (принятие мер, направленных на обеспечение безопасности данных и защиту от несанкционированного доступа).

1.2.4. Ведение (наполнение информацией) официальных страниц (аккаунтов) Администрации в социальных сетях на основании подготовленного графика выхода и содержания публикаций (контент-плана) о мероприятиях Администрации и ее структурных подразделений, других информационных поводов.

1.3. Реестр официальных страниц (аккаунтов) Администрации в социальных сетях, содержащий актуальную информацию, подлежит



размещению на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2. Организация ведения и наполнения официальных страниц (аккаунтов).

2.1. Ведение официальных страниц (аккаунтов) Администрации в социальных сетях осуществляется согласно единой информационной политике региона, которую определяет департамент информационной политики Администрации Губернатора Самарской области.

2.2. В официальных страницах (аккаунтах) Администрации рекомендуется размещать не менее 5 публикаций в неделю о деятельности Администрации и ее структурных подразделений или другой общественно значимой информации.

2.3. При ведении официальных страниц (аккаунтов) Администрации используются тексты, фотографии, инфографика, карточки, анимации, видеотрансляции прямых эфиров, опросы, конкурсы, акции, иные материалы и форматы с учетом специфики каждой социальной сети.

2.4. Официальные страницы (аккаунты) Администрации должны содержать: текстовое описание и надлежащее оформление, название, обложку (фирменный стиль городского округа, красивый пейзаж, знаковое место), аватар (герб городского округа), указание об официальной странице, ссылки на официальные страницы (аккаунты) в социальных сетях и официальный сайт.

При ведении официальных страниц (аккаунтов) Администрации рекомендуется применять новые возможности социальных сетей (приложения, виджеты, динамические обложки и др.).

2.5. При написании текстов публикаций необходимо использовать стиль, характерный для общения в социальных сетях (письменная разговорная речь). Не рекомендуется публиковать информацию в формате пресс-релизов, использовать канцеляризм.

2.6. Комментарии и сообщения пользователей социальных сетей в официальных страницах (аккаунтах) модерировуются. Удалению подлежат комментарии и сообщения, нарушающие правила использования соответствующей социальной сети, а также содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, спам-рассылки, рекламу. При этом пользователи социальных сетей, допустившие такие комментарии и сообщения, могут быть занесены в черный список или его аналог в порядке, определенном правилами использования соответствующей социальной сети.