**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ БУРЛИНСКОГО РАЙОНА**

**АЛТАЙСКОГО КРАЯ**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

28 июля 2020 г. № 184

с. Бурла

|  |
| --- |
| **Об утверждении Положения** **об организации работы Администрации Бурлинского района с сообщениями** **из открытых источников** |

В целях организации работы органов местного самоуправления Бурлинского района в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по рассмотрению сообщений из открытых источников и формирования системы эффективной обратной связи,

П О С Т А Н О В Л Я Ю:

1. Утвердить Положение об организации работы Администрации Бурлинского района с сообщениями из открытых источников сетях (Положение прилагается).

2. Информационно-аналитическому отделу, совместно со специалистом по связям с общественностью, обеспечить:

- организацию работы Администрации Бурлинского района с сообщениями из открытых источников;

- взаимодействие с сельскими администрациями и органами исполнительной власти Алтайского края по вопросам работы с сообщениями из открытых источников.

3. Заместителям главы Администрации района, начальникам Управлений, председателям комитетов, начальникам отделов и секторов Администрации района оказывать всестороннее содействие, предоставлять необходимую информацию и подготавливать ответы для информационно-аналитического отдела, совместно со специалистом по связям с общественностью, по исполнению настоящего постановления.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.



Глава района С. А. Давыденко

Приложение

УТВЕРЖДЕНО

постановлением Администрации

Бурлинского района

от 28 июля 2020 г. № 184

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**об организации работы Администрации Бурлинского района
с сообщениями из открытых источников**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение определяет порядок, сроки и последовательность действий Администрации района по выявлению сообщений критического характера из открытых источников, затрагивающих вопросы деятельности Администрации района, в том числе размещенных в социальных сетях (далее - "сообщения из открытых источников"), принятию мер оперативного реагирования на сообщения из открытых источников и размещению ответов на сообщения из открытых источников их авторам.

1.2. Работа Администрации района с сообщениями из открытых источников осуществляется в социальных сетях, указанных на официальном сайте Администрации Бурлинского района.

1.3. Администрация района должна иметь необходимые аккаунты для работы для работы в социальных сетях.

1.4. Выявление сообщений из открытых источников, требующих реагирования, направление их в органы местного самоуправления, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщениях из открытых источников, согласование запросов (уточнений) авторам сообщений из открытых источников и ответов (промежуточных ответов) на сообщения из открытых источников осуществляет уполномоченное должностное лицо управления печати и массовых коммуникаций Алтайского края (далее - "куратор").

1.5. Должностным лицом, ответственным за организацию работы с сообщениями из открытых источников является заместитель главы Администрации района.

1.6. Подготовка и размещение ответов на сообщения из открытых источников относятся к полномочиям специалиста по связям с общественностью, а в случае его отсутствия - начальника информационно-аналитического отдела (далее - "исполнитель")

1.7. Сообщения критического характера из открытых источников, на которые требуется реагирование, фиксируются автоматизированной системой мониторинга социальных сетей (далее - "система мониторинга"). Система мониторинга автоматически указывает тему (группу тем), локацию и категорию важности сообщения. Куратор в течение 30 минут направляет полученное сообщение в Администрацию Бурлинского района для подготовки проекта ответа. Исполнитель получает уведомление о поступлении в работу сообщения на электронный почтовый адрес, указанный им во время регистрации в системе мониторинга.

1.8. Если решение поставленных в сообщении из открытых источников вопросов не относится к компетенции Администрации Бурлинского района исполнитель в течение 30 минут возвращает сообщение из открытых источников куратору, используя функционал системы мониторинга.

1.9. Подготовка и размещение ответа на сообщение из открытых источников осуществляется не позднее 9 рабочих часов с момента выявления сообщения из открытых источников куратором. Хронометраж учитывается системой мониторинга и отображается визуально в месте, которое определено функционалом системы и доступно для исполнителя.

1.10. Исполнитель подготавливает проект ответа (при необходимости - промежуточного ответа) на сообщение из открытых источников или запрос (уточнение) и не позднее чем за 4 часа до истечения срока, предусмотренного пунктом 9 настоящего Положения, направляет его на согласование куратору.

1.11. Куратор в течение 30 минут с момента поступления проекта ответа на сообщение из открытых источников или запроса (уточнения) согласовывает его либо, в случае несоответствия проекта ответа требованиям пункта 17 настоящего Положения, направляет на доработку исполнителю.

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

1.13. Согласованный куратором ответ на сообщение из открытых источников в течение 30 минут с момента согласования размещается исполнителем на той же странице сайта в сети "Интернет" (интернет-странице) или в том же сервисе обмена мгновенными сообщениями (мессенджере), где было опубликовано сообщение из открытых источников. В случае если размещение ответа на той же странице сайта в сети "Интернет" (интернет-странице) или в том же сервисе обмена мгновенными сообщениями (мессенджере), где было опубликовано сообщение из открытых источников, технически не представляется возможным, исполнитель публикует его с использованием аккаунта Администрации Бурлинского района в социальной сети со ссылкой на автора сообщения, на которое дается ответ.

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

1.15. В случае, если сообщение из открытых источников содержит вопросы, решение которых входит в полномочия нескольких органов местного самоуправления:

- очередность подготовки информации исполнителями и ответственного исполнителя, который готовит общий ответ, определяет куратор;

- исполнитель, подготовивший необходимую информацию для общего ответа, в части, касающейся своих полномочий, направляет ее куратору;

- направление каждым исполнителем информации, необходимой для подготовки общего проекта ответа, должно составлять не более 2 часов с момента поступления исполнителю сообщения из открытых источников для подготовки информации (общего ответа);

- проект общего ответа на сообщение из открытых источников готовит ответственный исполнитель с учетом информации предыдущих исполнителей по данному сообщению из открытых источников.

1.16. При поступлении повторного сообщения из открытых источников по ранее рассмотренному вопросу куратор направляет его в органы исполнительной власти Алтайского края, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщении из открытых источников, для оперативного принятия мер по решению указанного вопроса и для подготовки ответа.

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

Подготовка и размещение в социальной сети (сервисе обмена мгновенными сообщениями) ответа на повторное сообщение из открытых источников осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 9 – 15 настоящего Положения.

1.17. Ответ на сообщение из открытых источников должен соответствовать формату общения в социальной сети (сервисе обмена мгновенными сообщениями) и содержать информацию по существу заданного вопроса (с приложением подтверждающих фото- или видеоматериалов при их наличии).

1.18. Не подлежат обработке и ответу сообщения из открытых источников, в которых содержатся сведения о намерениях причинить вред другому лицу, нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.

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

1.20. В случае выявления недостатков в работе Администрации района с сообщениями из открытых источников информация об этом направляется главе района 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 характера.

1.21. Незамедлительному докладу главе Бурлинского района подлежит информация о сообщениях из открытых источников, носящих общественно значимый характер, а также о повышенной социальной активности по вопросам, требующим оперативного решения.