



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
КАНЕВСКОЙ РАЙОН
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 20.08.2021

№ 1305

ст-ца Каневская

**Об организации работы в администрации
муниципального образования Каневской район
с сообщениями в социальных сетях информационно-
телекоммуникационной сети «Интернет»**

В соответствии со статьей 5 Закона Краснодарского края от 16 июля 2010 года № 2000-КЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов Краснодарского края, органов местного самоуправления в Краснодарском крае», постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 20 августа 2020 года № 478 «Об организации работы в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края с сообщениями в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в целях совершенствования взаимодействия с населением, организации работы и обеспечения открытости информации о деятельности отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Каневской район и органов местного самоуправления п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить Порядок организации работы с сообщениями в социальных сетях, затрагивающими вопросы деятельности администрации муниципального образования Каневской район, согласно приложению № 1 к настоящему постановлению.

2. Утвердить Порядок организации работы по созданию и ведению аккаунтов в социальных сетях в администрации муниципального образования Каневской район согласно приложению № 2 к настоящему постановлению.

3. Сектору по работе с жалобами и обращениями граждан управления делами (Василенко) в соответствии с Порядком организации работы с сообщениями в социальных сетях, затрагивающими вопросы деятельности администрации муниципального образования Каневской район, обеспечить:

1) координацию деятельности отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Каневской район по работе с отдельными сообщениями в социальных сетях;

2) взаимодействие с отраслевыми (функциональными) органами администрации муниципального образования Каневской район по работе с отдельными сообщениями в социальных сетях;

3) оказание консультативной и методической помощи отраслевым (функциональным) органам администрации муниципального образования Каневской район в организации работы с сообщениями в социальных сетях.

4. Отделу по связям со СМИ и общественностью администрации муниципального образования Каневской район (Игнатенко):

1) в соответствии с Порядком организации работы с сообщениями в социальных сетях, затрагивающими вопросы деятельности администрации муниципального образования Каневской район, обеспечить координацию отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Каневской район по работе с отдельными сообщениями в социальных сетях;

2) в соответствии с Порядком организации работы по созданию и ведению аккаунтов в социальных сетях в администрации муниципального образования Каневской район обеспечить координацию деятельности отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Каневской район по созданию и ведению аккаунтов в социальных сетях, а также оказание отраслевым (функциональным) органам администрации муниципального образования Каневской район и органам местного самоуправления муниципального образования Каневской район консультативной и методической помощи по данному вопросу;

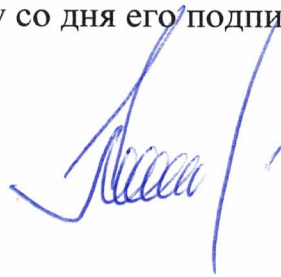
3) опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации и разместить на официальном сайте администрации муниципального образования Каневской район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Признать утратившим силу распоряжение главы муниципального образования Каневской район от 14 мая 2020 года № 41-р «О назначении ответственных лиц по организации работы с сообщениями из открытых источников в информационно-коммуникационной сети «Интернет»».

6. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

7. Постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава муниципального образования
Каневской район



А.В.Герасименко

ПРИЛОЖЕНИЕ №1

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
муниципального образования

Каневской район

от 20.08.2021 № 1305

ПОРЯДОК

организации работы с сообщениями в социальных сетях,
затрагивающими вопросы деятельности администрации
муниципального образования Каневской район

1. Порядок организации работы с сообщениями в социальных сетях, затрагивающими вопросы деятельности отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Каневской район (далее — Порядок), определяет сроки и последовательность действий отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Каневской район (далее — Отраслевые (функциональные) органы Администрации) по работе с обращениями в социальных сетях, затрагивающими вопросы их деятельности, 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:

сообщения, опубликованные пользователем в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», «Facebook», «Twitter» и «Instagram», затрагивающие вопросы деятельности Отраслевых (функциональных) органов Администрации и выявленные посредством специализированного программного обеспечения (далее — инциденты);

инциденты, которые носят социальный и общественно значимый характер, требующие оперативного решения (далее — инциденты повышенной важности);

сообщения, опубликованные пользователем в социальных сетях, выявленные Отраслевыми (функциональными) органами Администрации и затрагивающие вопросы их деятельности (далее — публикации в социальных сетях).

3. При организации работы с сообщениями в социальных сетях не применяются положения Федерального закона 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 № 59-ФЗ.

4. Координацию работы Отраслевых (функциональных) органов Администрации с инцидентами, инцидентами повышенной важности осуществляет сектор по работе с жалобами и обращениями граждан управления делами администрации муниципального образования Каневской район (далее — Сектор).

Должностным лицом по взаимодействию по вопросам работы с инцидентами (далее — куратором) является должностное лицо Сектора.

5. Координацию работы Отраслевых (функциональных) органов Администрации с публикациями в социальных сетях осуществляет отдел по связям со СМИ и общественностью администрации муниципального образования Каневской район (далее — Отдел).

6. Работу с сообщениями в социальных сетях, затрагивающими вопросы деятельности администрации муниципального образования Каневской район, организывает и осуществляет Отдел.

7. Отраслевые (функциональные) органы Администрации вправе определить социальные сети, в которых будет выполняться работа с публикациями в социальных сетях.

Отраслевые (функциональные) органы Администрации организуют работу по выявлению публикаций в социальных сетях, устанавливают порядок их рассмотрения и размещения ответов с учетом положений пунктов 9, 18 и 20 настоящего Порядка.

8. В целях организации работы с сообщениями в социальных сетях Отраслевые (функциональные) органы Администрации определяют:

должностное лицо, замещающее должность не ниже заместителя начальника соответствующего органа, ответственное за организацию работы с сообщениями в социальных сетях;

должностных лиц, осуществляющих подготовку ответов на сообщения в социальных сетях (далее — исполнитель), с учётом возможности исполнения должностных обязанностей исполнителей по работе с сообщениями в социальных сетях в период их временного отсутствия (в связи с болезнью, отпуском, командировкой, учебой или иными причинами).

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

10. Куратор выявляет инциденты, на которые требуется ответ, в течение 30 минут рабочего времени направляет их в Отраслевые (функциональные) органы Администрации, органы местного самоуправления муниципального образования Каневской район, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в инциденте для подготовки проекта ответа.

11. В случае если решение поставленных в инциденте вопросов не относится к полномочиям Отраслевого (функционального) органа Администрации, органа местного самоуправления муниципального образования Каневской район, в которые направлен инцидент в соответствии с пунктом 10 настоящего Порядка, исполнитель в течение 30 минут рабочего времени с момента поступления сообщает об этом куратору. Куратор в течение 30 минут рабочего времени

с момента получения указанного сообщения направляет инцидент в орган, к полномочиям которого отнесено решение вопросов, содержащихся в инциденте для подготовки ответа.

12. В случае, если решение вопроса, содержащегося в инциденте, относится к полномочиям Отраслевого (функционального) органа Администрации, органа местного самоуправления муниципального образования Каневской район, исполнитель подготавливает проект ответа (промежуточного ответа) на инцидент и не позднее чем за 3 часа рабочего времени до истечения срока, предусмотренного пунктом 9 настоящего Порядка, направляет его на согласование куратору.

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

13. В случае необходимости определения сути содержащегося в инциденте вопроса исполнитель в течение 1 часа рабочего времени после поступления инцидента подготавливает вопрос (уточнение) и направляет его куратору.

14. Куратор в течение 30 минут рабочего времени с момента поступления проекта ответа (промежуточного ответа) или запроса (уточнения) согласовывает либо направляет его 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 Отраслевой (функциональный) орган Администрации, орган местного самоуправления муниципального образования Каневской район;

наличие орфографических и пунктуационных ошибок.

15. Направленный на доработку проект ответа (промежуточный ответ), запрос (уточнение) на инцидент дорабатывается исполнителем и направляется на повторное согласование куратору в течение 1 часа рабочего времени после направления проекта ответа на инцидент на доработку.

16. Согласованный куратором ответ на инцидент в течение 30 минут рабочего времени с момента согласования размещается им 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.

18. В случае если автору инцидента дается промежуточный ответ на инцидент, то срок, необходимый для направления окончательного ответа автору инцидента, должен составлять не более 7 рабочих дней со дня направления промежуточного ответа. В этом случае сроки для действий, предусмотренных пунктами 11 — 16 настоящего Порядка, определяет куратор.

19. В случае если инцидент содержит вопросы, решение которых входит в

полномочия нескольких Отраслевых (функциональных) органов Администрации, органов местного самоуправления муниципального образования Каневской район:

куратор в течение 30 минут рабочего времени с момента выявления инцидента одновременно направляет его во все Отраслевые (функциональные) органы Администрации, органы местного самоуправления муниципального образования Каневской район к полномочиям которых относится решение вопросов, содержащихся в инциденте;

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

подготовку информации для сводного ответа осуществляет куратор с учетом информации, поступившей от всех исполнителей. Согласование и размещение сводного ответа на инцидент осуществляется в соответствии 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 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 намерении причинить вред другому лицу, нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица администрации муниципального образования Каневской 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 его направления куратору, возлагается на исполнителя.

23. Куратор ежемесячно формирует сводную информацию о результатах работы Отраслевых (функциональных) органов Администрации с инцидентами, качестве этой работы, динамике инцидентов и представляет указанную информацию главе муниципального образования Каневской район до 10-ого числа месяца, следующего за отчетным.

24. Сектор незамедлительно докладывает заместителю главы муниципального образования, управляющему делами администрации муниципального образования Каневской район об инцидентах повышенной важности.

Исполняющий обязанности
заместителя главы
муниципального образования,
управляющего делами администрации
муниципального образования
Каневской район



В.В.Касьяненко

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
муниципального образования
Каневской район
от 20.08.2021 № 1305

ПОРЯДОК организации работы по созданию и ведению аккаунтов в социальных сетях в администрации муниципального образования Каневской район

1. Порядок организации работы по созданию и ведению аккаунтов в социальных сетях в администрации муниципального образования Каневской район (далее — Порядок) определяет правила создания и ведения аккаунтов администрации муниципального образования Каневской район (далее — Администрация) в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», «Facebook», «Twitter» и «Instagram» (далее соответственно аккаунты, социальные сети).

2. Отраслевые (функциональные) органы Администрации:
самостоятельно создают аккаунты в социальных сетях с привязкой к служебным номерам телефонов соответствующего отраслевого (функционального) органа Администрации;

предоставляют право доступа к созданным аккаунтам (логины и пароли, номера телефонов, на которые зарегистрированы аккаунты) отделу по связям со СМИ и общественностью администрации муниципального образования Каневской район;

ведут созданные ими в социальных сетях аккаунты с целью размещения публикаций в социальных сетях о деятельности соответствующего отраслевого (функционального) органа Администрации.

3. Отдел по связям со СМИ и общественностью администрации муниципального образования Каневской район, кроме вопросов, указанных в пункте 2 настоящего Порядка:

создаёт аккаунты главы муниципального образования Каневской район и Администрации в социальных сетях с привязкой к служебному номеру телефона (служебным номерам телефонов) Администрации;

координирует деятельность отраслевых (функциональных) органов Администрации по ведению аккаунтов в социальных сетях, в том числе оказывает отраслевым (функциональным) органам Администрации консультативную, методическую и иную помощь по ведению аккаунтов в социальных сетях.

4. В аккаунтах главы муниципального образования Каневской район и Администрации рекомендуется размещать не менее 10 публикаций в неделю о деятельности главы муниципального образования Каневской район или Администрации, или другой общественно значимой информации.

В аккаунтах отраслевых (функциональных) органов Администрации рекомендуется размещать не менее 5 публикаций в неделю о деятельности соответствующего отраслевого (функционального) органа Администрации или другой общественно значимой информации.

5. При ведении аккаунтов в социальных сетях используются тексты, фотографии, инфографика, видео, трансляции прямых эфиров, опросы, иные материалы и форматы с учетом полномочий отраслевых (функциональных) органов Администрации и специфики каждой социальной сети.

6. Аккаунты должны иметь единое текстовое описание и дизайнерское оформление. При ведении аккаунтов рекомендуется применять, в том числе, новые возможности социальных сетей (приложения, виджеты, динамичные обложки и другое).

7. 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 канцеляризмы.

8. Отраслевые (функциональные) органы Администрации в созданных ими аккаунтах самостоятельно моделирует комментарии и сообщения пользователей социальных сетей. Удалению подлежат комментарии и сообщения пользователей, нарушающие требования нормативных правовых актов Российской Федерации и Краснодарского края. Также подлежат удалению комментарии, содержащие спам-рассылки, оскорбления и нецензурные выражения. При этом пользователи, допустившие такие комментарии и сообщения, могут быть занесены в «черный список» или его аналог в порядке, определенном правилами использования соответствующей социальной сети.

9. Созданные аккаунты отраслевых (функциональных) органов Администрации рекомендуется подписывать на аккаунты главы муниципального образования Каневской район и Администрации.

10. Рекомендуется в созданных аккаунтах отраслевых (функциональных) органов Администрации в рамках компетенции отвечать (давать пояснения) на вопросы пользователей социальных сетей в аккаунтах главы муниципального образования Каневской район и Администрации.

Заместитель главы
муниципального образования
Каневской район



И.В. Ищенко