



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
КАНЕВСКОЙ РАЙОН**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 10.08.2023

№ 1312

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», Законом Краснодарского края от 7 ноября 2022 года № 4770-КЗ «О внесении изменений в Устав Краснодарского края», 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 использованию официальных страниц 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 (Бабакова Н.П.) 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 Т.А.):

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 использованию официальных страниц в социальных сетях в администрации муниципального образования Каневской район обеспечить координацию деятельности отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Каневской район по созданию использованию официальных страниц 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) разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации муниципального образования Каневской район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Сектору по работе с жалобами и обращениями граждан управления делами администрации муниципального образования Каневской район (Бабаковой Н.П.) совместно с отделом по связям со СМИ и общественностью администрации муниципального образования Каневской район (Игнатенко Т.А.) посредством Муниципального центра управления Каневским районом обеспечить:

1) мониторинг сроков и качества обработки сообщений, поступающих в социальных сетях от жителей в адрес отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Каневской район;

2) выработку рекомендаций для отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Каневской район для оптимизации их работы с сообщениями, поступающими в социальных сетях от жителей Каневского района в адрес отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Каневской район, в том числе выработку предложений по созданию межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблемных вопросов по работе с указанными сообщениями в социальных сетях;

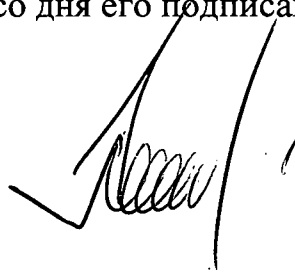
3) оценку эффективности деятельности отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Каневской район по использованию официальных страниц в социальных сетях для работы с сообщениями, поступающими в социальных сетях в их адрес от жителей Каневского района.

6. Признать утратившим силу постановление главы муниципального образования Каневской район от 20 августа 2021 года № 1305 «Об организации работы в администрации муниципального образования Каневской район с сообщениями в социальных сетях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»».

7. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

8. 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 10.08.2023 № 1312

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», «Telegram», 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;

отсутствие приветствия автора инцидента;

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, отсутствие канцеляризма, 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 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.

Заместитель главы
муниципального образования,
управляющего делами администрации
муниципального образования
Каневской район



В.В. Касьяненко

Приложение 2

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
муниципального образования

Каневской район

от 10.08.2023 № 1312

ПОРЯДОК

организации работы по созданию и использованию
официальных страниц в социальных сетях в администрации
муниципального образования Каневской район

1. Порядок организации работы по созданию и использованию официальных страниц в социальных сетях в администрации муниципального образования Каневской район (далее - Порядок) определяет правила создания и использования официальных страниц главы муниципального образования Каневской район, администрации муниципального образования Каневской район (далее – Администрация) и Отраслевых (функциональных) органов Администрации в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», «Telegram» (далее соответственно - официальные страницы, социальные сети).

Понятия, используемые в настоящем Порядке, употребляются в тех же значениях, которые определены Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2022 года № 2560 «Об утверждении Правил размещения государственными органами, органами местного самоуправления и подведомственными организациями информации на своих официальных страницах, получения доступа к информации, размещаемой на официальных страницах, и осуществления взаимодействия с пользователями информацией на официальных страницах с использованием инфраструктуры, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме, предусмотренной Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и Правил взаимодействия официальных сайтов и официальных страниц с федеральной государственной информационной системой «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», включая требования, предъявляемые к

такому взаимодействию» (далее - постановление Правительства РФ № 2560).

2. Отраслевые (функциональные) органы Администрации:

определяют должностное лицо, замещающее должность не ниже заместителя руководителя соответствующего Отраслевого (функционального) органа Администрации, ответственное за размещение информации на официальных страницах в социальных сетях;

самостоятельно создают официальные страницы в социальных сетях с привязкой к служебным номерам телефонов соответствующего Отраслевого (функционального) органа Администрации;

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

используют созданные ими в социальных сетях официальные страницы с целью размещения публикаций в социальных сетях о деятельности соответствующего Отраслевого (функционального) органа Администрации в соответствии с постановлением Правительства РФ № 2560.

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

создает официальные страницы главы муниципального образования Каневской район, администрации муниципального образования Каневской район в социальных сетях с привязкой к служебному номеру телефона (служебным номерам телефонов) отдела по связям со СМИ и общественностью администрации муниципального образования Каневской район;

использует созданные им в социальных сетях официальные страницы главы муниципального образования Каневской район, администрации муниципального образования Каневской район с целью размещения публикаций в социальных сетях о мероприятиях с участием главы муниципального образования Каневской район и деятельности администрации муниципального образования Каневской район в соответствии с постановлением Правительства РФ № 2560;

координирует деятельность Отраслевых (функциональных) органов Администрации по размещению информации на официальных страницах в социальных сетях, в том числе оказывает Отраслевым (функциональным) органам Администрации консультативную, методическую и иную помощь по размещению информации на официальных страницах, включая их информационное наполнение, формирование, корректировку и удаление размещаемой информации.

4. Использование официальных страниц в социальных сетях осуществляется в соответствии с государственной региональной информационной политикой в сфере обеспечения доступа населения к информации о деятельности Отраслевых (функциональных) органов Администрации.

5. На официальных страницах 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. На официальных страницах отраслевых (функциональных) органов Администрации рекомендуется размещать не менее 5 публикаций в неделю о деятельности советующего отраслевого (функционального) органа Администрации или другой общественно значимой информации.

6. При размещении информации на официальных страницах используются тексты, фотографии, инфографика, видео, трансляции прямых эфиров, опросы, иные материалы и форматы с учетом полномочий отраслевых (функциональных) органов Администрации, специфики каждой социальной сети и правил ведения официальных страниц, разрабатываемых владельцем социальной сети и размещаемых в социальной сети.

7. Официальные страницы должны иметь единое текстовое описание и дизайнерское оформление, изготовленное в соответствии с рекомендациями департамента информационной политики Краснодарского края. Смена обложки и (или) аватара допускается в случае праздничных дат, по окончании которых необходимо вновь установить утвержденные департаментом информационной политики Краснодарского края обложки и (или) аватары на постоянной основе. В качестве аватара в сообществах в социальных сетях используются герб Краснодарского края либо элементы дизайна, применяемые при оформлении официального сайта органа исполнительной власти Краснодарского края. При размещении информации на официальных страницах рекомендуется применять, в том числе, новые возможности социальных сетей (приложения, виджеты, динамичные обложки и другое).

8. При написании текстов публикаций в официальных страницах необходимо использовать стиль, характерный для общения в социальных сетях (письменная разговорная речь), а также избыточное цитирование нормативных правовых актов (желательно не более двух на 1 публикацию). Не рекомендуется публиковать информацию в формате пресс-релизов, использовать канцеляризмы.

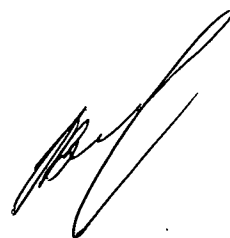
9. Официальные страницы Отраслевых (функциональных) органов Администрации, а также комментарии в них, должны иметь открытый доступ в соответствии с правилами ведения официальных страниц, разрабатываемыми владельцем социальной сети и размещаемыми в социальной сети. Отраслевые (функциональные) органы Администрации в созданных ими официальных страницах самостоятельно модерировать 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 ведения официальных страниц,

разрабатываемыми владельцем социальной сети и размещаемыми в социальной сети.

10. Созданные официальные страницы отраслевых (функциональных) органов Администрации рекомендуется подписывать на официальные страницы главы муниципального образования Каневской район и Администрации.

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

Заместитель главы
муниципального образования
Каневской район



И.В. Ищенко