

АДМИНИСТРАЦИЯ ЗАЛЕСОВСКОГО РАЙОНА АЛТАЙСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

15.06.2020

№ 302

Об утверждении Положения об организации работы Администрации Залесовского района Алтайского края с сообщениями из открытых источников

В целях организации работы Администрации Залесовского района Алтайского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по рассмотрению сообщений из открытых источников и формирования эффективной обратной связи,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение об организации работы Администрации Залесовского района Алтайского края с сообщениями из открытых источников.

2. Назначить ответственным лицом за работу с сообщениями из открытых источников начальника отдела Администрации Залесовского района по программному обеспечению и информатизации Соломатова А.В.

3. Отделу Администрации Залесовского района по программному обеспечению и информатизации (Соломатов А.В.) обеспечить:

организацию работы Администрации Залесовского района Алтайского края с сообщениями из открытых источников;

оказание консультативной и методической помощи органам местного самоуправления поселений Залесовского района Алтайского края в организации работы с сообщениями из открытых источников.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Залесовского района



А.В. Пластеев

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕНО
постановлением Администрации
Залесовского района
от 15.06.2020 № 302

ПОЛОЖЕНИЕ
об организации работы Администрации Залесовского района Алтайского
края с сообщениями из открытых источников

1. Настоящее Положение определяет порядок, сроки и последовательность действий Администрации Залесовского района Алтайского края по выявлению сообщений критического характера из открытых источников, затрагивающих вопросы деятельности органов местного самоуправления Алтайского района Алтайского края, 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.

2. Работа Администрации Залесовского района с сообщениями из открытых источников осуществляется в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», «Facebook» и «Instagram» (далее – «социальные сети»), на других сайтах в сети «Интернет», а также в сервисах для обмена мгновенными сообщениями.

3. В Администрации Залесовского района создаются необходимые аккаунты для работы в социальных сетях, указанных в пункте 2 настоящего Положения. Ссылки на актуальные аккаунты размещаются на официальном сайте Администрации Залесовского района.

4. Выявление сообщений из открытых источников, требующих реагирования, направление их в структурные подразделения Администрации района, 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 (далее – ответственное лицо).

5. 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. Ответственное лицо в течение 30 минут направляет полученное сообщение в структурные подразделения, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщении из открытых источников, для подготовки проекта ответа. Исполнитель получает уведомление о поступлении в работу сообщения на электронный почтовый адрес,

указанный им во время регистрации в системе мониторинга.

6. 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.

7. 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 7 настоящего Положения, направляет его на согласование ответственному лицу.

8. Ответственное лицо 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 15 настоящего Положения, направляет на доработку исполнителю.

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

10. Согласованный ответственным лицом 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 Залесовского района в социальной сети со ссылкой на автора сообщения, на которое дается ответ.

11. 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.

12. В случае, если сообщение из открытых источников содержит вопросы, решение которых входит в полномочия нескольких структурных подразделений Администрации Залесовского района:

очередность подготовки информации исполнителями и ответственного исполнителя, который готовит общий ответ, определяется ответственным лицом;

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

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.

13. При поступлении повторного сообщения из открытых источников по ранее рассмотренному вопросу ответственное лицо направляет его в структурные подразделения, 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 настоящим Положением.

14. 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).

15. 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.

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

17. В случае выявления недостатков в работе структурных подразделений Администрации района с сообщениями из открытых источников информация об этом направляется ответственным лицом заместителям главы Администрации района 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 характера.

18. Ответственное лицо ежемесячно формирует сводную информацию о своевременности работы структурных подразделений Администрации района в социальных сетях, качестве этой работы и динамике сообщений из открытых источников и докладывает информацию главе Залесовского района.

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