



Республика Крым
Администрация города Симферополя

РАСПОРЯЖЕНИЕ

25 марта 2020

№ 192-р

Об утверждении Положения об организации работы Администрации города Симферополя Республики Крым с сообщениями из социальных сетей

В соответствии со статьями 7, 43 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», статьей 4 Закона Республики Крым от 21.08.2014 № 54-ЗРК «Об основах местного самоуправления в Республике Крым», распоряжением Главы Республики Крым от 21.02.2020 № 91-рг «Об утверждении Положения об организации работы Совета министров Республики Крым, исполнительных органов государственной власти Республики Крым с сообщениями из социальных сетей», статьей 55 Устава муниципального образования городской округ Симферополь Республики Крым, в целях организации процесса взаимодействия администрации города Симферополя с населением, работы в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» по рассмотрению сообщений из социальных сетей и формирования системы эффективной обратной связи:

1. Утвердить Положение об организации работы Администрации города Симферополя Республики Крым с сообщениями из социальных сетей (прилагается).

2. Определить начальника управления информационной политики администрации города Черниченко А.Б., ответственным непосредственно за осуществление работы с сообщениями из социальных сетей.

3. Управлению информационной политики администрации города (Черниченко А.Б.) обеспечить:

3.1. взаимодействие с Министерством внутренней политики, информации и связи Республики Крым по вопросам работы с сообщениями из социальных сетей;

3.2. организацию работы с отраслевыми (функциональными) органами (структурными подразделениями) администрации города Симферополя с сообщениями из социальных сетей;

3.3. взаимодействие со средствами массовой информации по освещению работы с сообщениями из социальных сетей.

3.4. предоставление еженедельного отчета, в ходе аппаратного совещания, о результатах работы с сообщениями их социальных сетей, а также, при необходимости, организацию совещания с заместителями главы администрации города Симферополя для рассмотрения результатов работы с сообщениями из социальных сетей при участии сотрудников Министерства внутренней политики, информации и связи Республики Крым, ответственных за организацию работы Совета министров Республики Крым и исполнительных органов государственной власти Республики Крым с сообщениями из социальных сетей.

4. Отраслевым (функциональным) органам (структурным подразделениям) администрации города в соответствии со своими полномочиями оказывать всестороннее содействие управлению информационной политики администрации города Симферополя.

5. Определить первого заместителя главы администрации города Симферополя, заместителей главы администрации города Симферополя и руководителя аппарата администрации города Симферополя в соответствии со своими полномочиями ответственными за предоставление информации для подготовки ответов на сообщения из социальных сетей.

6. Управлению информационной политики администрации города (Черниченко А.Б.) разместить настоящее распоряжение на официальном сайте администрации города Симферополя.

7. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя главы администрации города Симферополя Осипенко В.В.

Глава администрации
города Симферополя

Е.С. Проценко

Приложение
к распоряжению
Администрации города Симферополя
Республики Крым
от 25.03.2020 № 192-р

**Положение об организации работы
Администрации города Симферополя
Республики Крым с сообщениями из социальных сетей**

1. Настоящее Положение об организации работы Администрации города Симферополя Республики Крым с сообщениями из социальных сетей (далее – Положение) определяет порядок, сроки и последовательность действий по выявлению сообщений, размещенных в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сообщения из социальных сетей), затрагивающих вопросы деятельности Администрации города Симферополя Республики Крым (далее – администрации города Симферополя), принятия мер оперативного реагирования и предоставления ответов авторам указанных сообщений.

2. При организации работы с сообщениями из социальных сетей принять во внимание, что положения Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не распространяются на деятельность по работе с сообщениями из социальных сетей.

3. Координацию работы с сообщениями из социальных сетей осуществляет управление информационной политики администрации города Симферополя (далее – Управление).

4. Работа администрации города Симферополя с сообщениями из социальных сетей осуществляется в онлайн-сервисах «Одноклассники», «ВКонтакте», «Facebook», «Instagram» (далее – социальные сети), а также в случае принятия решения руководством администрации города Симферополя - на иных социальных площадках, по мере необходимости, для обеспечения деятельности по обработке сообщений из социальных сетей.

5. Управление обеспечивает создание и ведение необходимых ресурсов (группы, аккаунты) для осуществления работы в социальных сетях. Ссылки на актуальные аккаунты размещаются на официальном сайте администрации города Симферополя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6. Выявление сообщений из социальных сетей, требующих реагирования, направление их в отраслевые (функциональные) органы (структурные подразделения) администрации города Симферополя, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщениях из социальных сетей, согласование запросов (уточнений) авторам сообщений из социальных сетей и ответов (промежуточных

ответов) на сообщения из социальных сетей осуществляет начальник Управления или должностное лицо Управления (далее – Куратор).

7. Отраслевой (функциональный) орган (структурное подразделение) администрации города Симферополя определяет:

должностное лицо, замещающее должность не ниже начальника отдела, ответственное за организацию работы с сообщениями из социальных сетей;

ответственное должностное лицо, осуществляющее подготовку ответов на сообщения из социальных сетей (далее – Исполнитель).

8. Управление выявляет сообщения из социальных сетей, на которые требуется реагирование, указывает тему (группу тем), локацию и категорию важности, на основании чего в течение 2 часов направляет их в отраслевой (функциональный) орган (структурное подразделение) администрации города Симферополя, к компетенции которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщениях из социальных сетей, для подготовки ими проекта ответа, а также принимает решение о сроках реагирования Исполнителем на сообщение из социальных сетей.

9. Если, по мнению Исполнителя, решение поставленных в сообщении из социальных сетей вопросов не относится к компетенции отраслевого (функционального) органа (структурного подразделения) администрации города Симферополя, Исполнитель в течение 30 минут возвращает сообщение из социальных сетей Куратору с обоснованием причины перенаправления сообщения. Далее Куратор направляет сообщение из социальных сетей по компетенции.

10. Подготовка и размещение ответа на сообщение из социальных сетей осуществляется не позднее 9 рабочих часов с момента выявления сообщения из социальных сетей Куратором.

11. При необходимости Исполнитель подготавливает проект промежуточного ответа на сообщение из социальных сетей или запрос (уточнение), согласовывает с первым заместителем главы администрации города Симферополя, заместителем главы администрации города Симферополя или руководителем аппарата администрации города Симферополя в соответствии с полномочиями и не позднее чем за 4 часа до истечения срока, предусмотренного пунктом 10 настоящего Положения, направляет его на согласование Куратору.

12. Куратор в течение 2 часов с момента поступления проекта ответа на сообщение из социальных сетей или запроса (уточнения) согласовывает его либо направляет на доработку Исполнителю.

13. Направленный на доработку проект ответа на сообщение из социальных сетей должен быть доработан Исполнителем и направлен на повторное согласование Куратору в течение 1 часа после поступления проекта ответа на сообщение из социальных сетей на доработку.

14. Согласованный ответ на сообщение из социальных сетей в течение 30 минут с момента согласования размещается Куратором в социальной сети, в которой было размещено сообщение, при отсутствии возможности автоматической публикации.

15. В случае если дается промежуточный ответ на сообщение из социальных сетей, то срок, необходимый для направления окончательного проекта ответа, составляет не более 5 рабочих дней со дня направления промежуточного ответа, если иные сроки не указаны в предварительном ответе.

16. В случае если сообщение из социальных сетей содержит вопросы, решение которых относится к компетенции нескольких Исполнителей:

очередность подготовки информации Исполнителями определяет Куратор;

Исполнитель, подготовивший необходимую информацию для подготовки общего ответа, в части, касающейся своих полномочий, направляет ее Куратору;

направление каждым Исполнителем информации, необходимой для подготовки общего проекта ответа, составляет не более 2 часов с момента поступления Исполнителю сообщения из социальных сетей для подготовки информации (общего ответа);

проект общего ответа на сообщение из социальных сетей готовит Куратор и размещает с аккаунта администрации города Симферополя или аккаунта официального представителя администрации города Симферополя с учетом информации, предоставленной Исполнителями по данному сообщению из социальных сетей.

17. При поступлении повторного сообщения из социальных сетей по ранее рассмотренному вопросу Куратор направляет его в отраслевой (функциональный) орган (структурное подразделение) администрации города Симферополя, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщении из социальных сетей, для оперативного принятия мер по решению указанного вопроса и для подготовки ответа.

Ответ на повторное сообщение из социальных сетей должен содержать информацию о принятых мерах или о ходе решения вопроса. Подготовка и размещение в онлайн-сервисе ответа на повторное сообщение из социальных сетей осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 9 – 17 настоящего Положения.

18. Ответ на сообщение из социальных сетей должен соответствовать формату общения в социальной сети и содержать информацию по существу заданного вопроса (с приложением подтверждающих фото- или видеоматериалов при их наличии, либо отсутствием материалов по предварительному согласованию с Куратором).

19. Не подлежат обработке и ответу сообщения из социальных сетей, 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. В случае выявления противоправного контента Куратор незамедлительно направляет указанные информационные материалы в правоохранительные органы согласно их компетенции и законодательству Российской Федерации.

20. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в проекте ответа, а также за соблюдение сроков ее предоставления Куратору возлагается на первого заместителя главы администрации города Симферополя, заместителя главы администрации города Симферополя или руководителя аппарата администрации города Симферополя курирующего отраслевой (функциональный) орган (структурное подразделение) администрации города Симферополя.

21. Куратор направляет отраслевому (функциональному) органу (структурному подразделению) администрации города Симферополя проблемные вопросы на основании сообщений из социальных сетей, решение которых необходимо, по мнению Кураторов, осветить в СМИ. Готовое к публикации новостное сообщение направляется Куратору для распространения в СМИ.

22. В случае выявления недостатков в работе отраслевого (функционального) органа (структурного подразделения) администрации города Симферополя с сообщениями из социальных сетей информация об этом направляется главе администрации города Симферополя, заместителю главы администрации города Симферополя по курируемым вопросам для организации работы по устранению недостатков и выявлению лиц, допустивших нарушения требований настоящего Положения, и принятия решения о применении к ним мер дисциплинарного взыскания.

23. Незамедлительному докладу главе администрации города Симферополя подлежит информация о сообщениях из социальных сетей, носящих социально и общественно значимый характер, а также о повышенной социальной активности по вопросам, требующим оперативного решения.

Руководитель аппарата
администрации города Симферополя

И.А. Шевченко

Начальник управления
информационной политики
администрации города

А.Б.Черниченко