



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОД ОСТРОВНОЙ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ
(Администрация ЗАТО г. Островной)**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

11.08.2020

№ 178

Об утверждении Положения об организации работы Администрации
ЗАТО г. Островной с сообщениями из открытых источников

Во исполнение распоряжения Губернатора Мурманской области от 20.02.2020 № 22-РГ «Об утверждении Положения об организации работы Правительства Мурманской области и иных исполнительных органов государственной власти Мурманской области с сообщениями из открытых источников», в целях совершенствования взаимодействия органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной Мурманской области с населением, организации работы органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной Мурманской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по рассмотрению сообщений из открытых источников и формирования системы эффективной обратной связи Администрация ЗАТО г. Островной **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемое Положение об организации работы Администрации ЗАТО г. Островной с сообщениями из открытых источников.

2. Отделу организационно-правовой работы Администрации ЗАТО г. Островной (Демьянова Ю.Ю.):

- обеспечить организацию работы Администрации ЗАТО г. Островной с сообщениями из открытых источников;

- осуществлять взаимодействие с Министерством информационной политики Мурманской области по вопросам работы с сообщениями из открытых источников.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания и подлежит размещению на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной www.zato-ostrov.ru.

Глава муниципального образования
ЗАТО г. Островной

О.А. Огинова

ВЕРНО

Начальник отдела
документационного обеспечения управления,
муниципальной службы и кадров

Л.А. Елисеева

11.08.2020

УТВЕРЖДЕНО
постановлением
Администрации ЗАТО г. Островной
от 11.08.2020 № 178

Положение об организации работы Администрации ЗАТО г. Островной
с сообщениями из открытых источников

1. Настоящее Положение об организации работы Администрации ЗАТО г. Островной с сообщениями из открытых источников (далее – Положение) определяет порядок, сроки и последовательность действий должностных лиц Администрации ЗАТО г. Островной по выявлению сообщений из открытых источников, затрагивающих вопросы деятельности органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной Мурманской области, размещенных в социальных сетях, системе «Инцидент-менеджмент» информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (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. Муниципальное казенное учреждение «Служба городского хозяйства закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области» (далее – МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной») обеспечивает оказание консультативной и методической помощи Администрации ЗАТО г. Островной при организации работы с сообщениями из открытых источников.

3. При организации работы с сообщениями из открытых источников не применяются положения Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4. Работа Администрации ЗАТО г. Островной с сообщениями из открытых источников осуществляется в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», «Facebook», «Instagram», «Twitter» (далее – социальные сети), системе «Инцидент-менеджмент».

5. Администрация ЗАТО г. Островной должна иметь необходимые ресурсы (группы, аккаунты) для работы в социальных сетях. Ссылки на актуальные аккаунты размещаются на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной Мурманской области по адресу: www.zato-ostrov.ru.

6. Ведущий специалист отдела организационно-правовой работы Администрации ЗАТО г. Островной (далее - Куратор) является ответственным за работу с сообщениями из открытых источников, в части:

- своевременного выявления сообщений в социальных сетях и системе «Инцидент-менеджмент», требующих реагирования;
- регистрации опубликованных в социальных сетях, системе «Инцидент-менеджмент» сообщений в журнале регистрации сообщений в социальных сетях и системе «Инцидент-менеджмент» и ответов, представленных для опубликования (далее – журнал), по форме согласно приложению № 1 к настоящему Положению;
- передачи выявленных в социальных сетях, системе «Инцидент-менеджмент» сообщений исполнителю, в обязанности которого входит предоставление информации по заданному вопросу в соответствии с Положением о структурном

подразделении Администрации ЗАТО г. Островной, в том числе с правом юридического лица (далее – исполнитель);

- своевременного опубликования представленных исполнителем ответов на сообщения в социальных сетях, системе «Инцидент-менеджмент».

7. Мониторинг выявления сообщений в социальных сетях, системе «Инцидент-менеджмент», требующих реагирования, осуществляется в рабочие дни ежедневно не реже, чем через каждые три часа.

8. Выявленные сообщения в социальных сетях, системе «Инцидент-менеджмент» регистрируются в журнале и передаются исполнителю для подготовки ответа на сообщение в течение одного часа после их выявления в социальных сетях, системе «Инцидент-менеджмент» посредством публичного ресурса на сервере МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной», электронной почты, факсимильной связи, для оперативности сообщается исполнителю по телефону. Выявленные сообщения в социальных сетях, системе «Инцидент-менеджмент» направляются для сведения главе муниципального образования ЗАТО г. Островной.

9. Исполнитель готовит ответ на поступившее сообщение по форме согласно приложению № 2 к настоящему Положению в максимально короткий срок, но не более трех часов с момента его получения, самостоятельно согласовывает с главой муниципального образования ЗАТО г. Островной или лицом, его замещающим, и в случае наличия замечаний самостоятельно их устраняет и направляет ответ Куратору посредством публичного ресурса на сервере МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной», электронной почты, факсимильной связи в виде сканированного документа в формате .pdf в электронном варианте и на бумажном носителе для его опубликования в социальных сетях, системе «Инцидент-менеджмент». Куратор регистрирует ответ в журнале и публикует его в социальных сетях, системе «Инцидент-менеджмент» в течение одного часа с момента его получения.

10. Рассмотрение сообщения из открытых источников должно быть осуществлено в течение одного рабочего дня с учетом положений пунктов 11-12 настоящего Положения.

11. В случае, если для представления ответа на сообщение требуется направление запросов в другие структурные подразделения Администрации ЗАТО г. Островной, в том числе с правом юридического лица, муниципальные учреждения ЗАТО г. Островной, или требуется выполнение работ, которые невозможно произвести в течение одного рабочего дня, заявителю направляется предварительный ответ на его сообщение в соответствии с требованиями, установленными пунктом 9 настоящего Положения.

12. В случае выявления сообщений в социальных сетях, системе «Инцидент-менеджмент» после 15 часов 00 минут и при условии невозможности предоставить ответ исполнителем на сообщение до конца рабочего дня Куратору для его опубликования в социальных сетях, системе «Инцидент-менеджмент», исполнитель обязан направить ответ на сообщение Куратору для опубликования в социальных сетях, системе «Инцидент-менеджмент» в течение первых двух часов следующего рабочего дня.

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

14. 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.

15. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в ответе, а также за соблюдение сроков ее предоставления Куратору возлагается на исполнителя.

16. Незамедлительному докладу главе муниципального образования ЗАТО г. Островной подлежит информация о сообщениях из открытых источников, носящих социально и общественно значимый характер, а также о повышенной социальной активности по вопросам, требующим оперативного решения.

Приложение № 1
к Положению

Журнал
регистрации сообщений в социальных сетях и системе «Инцидент-менеджмент» и ответов, представленных для опубликования

Регистрационный номер сообщения	Дата и время регистрации сообщения	Ф.И.О. автора сообщения	Краткое содержание сообщения	Исполнитель по предоставлению информации в ответ на сообщение (Ф.И.О., должность)	Дата и время передачи Исполнителю зарегистрированного сообщения	Дата и время поступившего ответа на зарегистрированное сообщение	Регистрационный номер поступившего ответа	Исходящий номер документа Исполнителя	Дата и время опубликования представленного ответа в социальных сетях
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Оформляется на бланке структурного подразделения
Администрации ЗАТО г. Островной

Отдел организационно-правовой работы
Администрации ЗАТО г. Островной

*О представлении информации
по сообщению заявителя*

_____ (наименование структурного подразделения Администрации ЗАТО г. Островной, которое представляет информацию)
сообщает, что _____
(излагается информация по существу сообщения заявителя)

Начальник структурного подразделения
Администрации ЗАТО г. Островной

(подпись)

(инициалы, фамилия)

СОГЛАСОВАНО

Глава муниципального образования
ЗАТО г. Островной

(подпись)

(инициалы, фамилия)

Исполнитель
