



## АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛЖСКИЙ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 29.05.2020 № 912

Об организации работы с сообщениями  
из открытых источников информации

В целях совершенствования взаимодействия Администрации муниципального района Волжский Самарской области с населением, организации работы Администрации муниципального района Волжский Самарской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по рассмотрению сообщений из открытых источников информации и формирования системы эффективной обратной связи, в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», руководствуясь Уставом муниципального района Волжский Самарской области, Администрация муниципального района Волжский Самарской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемое Положение об организации работы с сообщениями из открытых источников информации согласно приложению 1.
2. Утвердить прилагаемый Порядок создания и ведения официальных страниц (аккаунтов) Администрации муниципального района Волжский Самарской области в социальных сетях согласно приложению 2.
3. Назначить ответственными за организацию работы с сообщениями из открытых источников информации, непосредственно осуществляющими указанную

работу, помощника Главы района Полякову Л.В., начальника отдела информационно-компьютерных систем Колчина Е.М..

4. Помощнику Главы района (Полякова Л.В.):

4.1. Обеспечить создание и ведение официальных страниц (аккаунтов) в социальных сетях.

4.2. Принимать меры, направленные на решение вопросов, содержащихся в сообщениях из открытых источников информации, в пределах своей компетенции.

4.3 Обеспечить взаимодействие с Администрацией Губернатора Самарской области по вопросам работы с сообщениями из открытых источников информации и ведения аккаунтов в социальных сетях.

5. Рекомендовать Главам городских и сельских поселений района:

5.1. Принять аналогичные правовые акты, регулирующие вопросы организации работы с сообщениями из открытых источников информации в администрациях поселений с учетом положений настоящего Постановления.

6. Настоящее Постановление вступает в силу со дня официального опубликования и распространяет свое действие на правоотношения, возникшие с 30.05.2020 года.

7. Опубликовать настоящее Постановление в районной газете «Волжская новь» и разместить на официальном сайте Администрации муниципального района Волжский Самарской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

8. Контроль исполнения настоящего Постановления возложить на заместителя Главы муниципального района (Шулепова Н.В.).

Глава муниципального района



Е.А. Макридин

Мясникова 2603352



ПРИЛОЖЕНИЕ 1  
к постановлению Администрации  
муниципального района  
от 29.05.2020 № 912

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об организации работы с сообщениями из открытых**  
**источников информации**

1. Настоящее Положение определяет порядок, сроки и последовательность действий Администрации муниципального района Волжский Самарской области (далее – Администрация района) по выявлению сообщений из открытых источников информации, затрагивающих вопросы деятельности Администрации района, размещенных в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – сообщения из открытых источников), принятию мер оперативного реагирования и размещению ответов на сообщения из открытых источников их авторам.
2. 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».
3. Информация об актуальных ресурсах вносится в реестр официальных страниц (аккаунтов) уполномоченным сотрудником Администрации района в социальных сетях и размещается на официальном сайте.
4. Отбор сообщений из открытых источников, требующих реагирования, направление их в подразделения, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщениях из открытых источников вопросов, согласование запросов (уточнений), ответов (промежуточных ответов) авторам сообщений из открытых источников осуществляется помощником Главы муниципального района Волжский Самарской области.
5. Администрация района определяет:

должностное лицо, замещающее должность не ниже заместителя Главы муниципального района Волжский Самарской области, ответственное за организацию работы с сообщениями из открытых источников;

одного или нескольких сотрудников, осуществляющих подготовку и размещение запросов (уточнений), ответов (промежуточных ответов) авторам сообщений из открытых источников (далее – Исполнитель), с учетом объема поступающих сообщений из открытых источников и возможности исполнения обязанностей Исполнителей в период их временного отсутствия (в связи с болезнью, отпуском, командировкой, учебой или иными причинами) иными лицами.

6. Уполномоченное лицо отбирает сообщения из открытых источников, требующие реагирования, указывает тему (группу тем) и в течение часа направляет их в подразделения, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщениях из открытых источников вопросов, для отработки и подготовки запросов (уточнений), ответов (промежуточных ответов) авторам сообщений.

7. Размещение в социальной сети запроса (уточнения), ответа (промежуточного ответа) авторам сообщений из открытых источников осуществляется не позднее 9 рабочих часов с момента отбора такого сообщения.

8. Размещение в социальной сети запроса (уточнения), ответа (промежуточного ответа) авторам сообщений из открытых источников повышенной важности осуществляется не позднее четырех рабочих часов с момента выявления такого сообщения.

9. В целях оперативного принятия мер по решению поставленных в сообщениях из открытых источников вопросов Администрация района назначает ответственных дежурных на выходные или праздничные дни.

10. Ответ на сообщение из открытых источников должен соответствовать следующим критериям:

начинается с приветствия или обращения к автору;



составлен в вежливой форме с соблюдением правил деловой этики и не содержит оскорбление, фамильярность по отношению к автору;

соответствует формату общения в социальной сети;

содержит исчерпывающие разъяснения по существу поставленного вопроса с указанием ответственного ведомства, принятых (принимаемых) мер, сроков устранения недостатков или времени, необходимого для решения вопроса, иных заслуживающих внимание обстоятельств;

содержит подтверждающие фото- или видеоматериалы (при их наличии).

11. Не подлежат обработке и ответу сообщения из открытых источников, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, спам-рассылка, реклама. При этом авторы, допустившие такие сообщения, могут быть занесены в черный список или его аналог в порядке, определенном правилами использования соответствующей социальной сети.

12. Сообщение может быть оставлено без ответа, если текст сообщения из открытых источников не позволяет определить суть вопроса (проблемы) или автору ранее многократно (два раза и более) давались исчерпывающие разъяснения по существу поставленного вопроса.

13. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в проекте ответа, а также за соблюдение сроков ее представления уполномоченному сотруднику возлагается на Исполнителя.

14. В случае выявления недостатков в работе с сообщениями из открытых источников соответствующая информация направляется заместителю Главы муниципального района Волжский Самарской области 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 воздействия.

15. Незамедлительному докладу Главе муниципального района Волжский Самарской области подлежит информация о сообщениях из открытых источников, носящих социально и общественно значимый характер, а также о

повышенной социальной активности по вопросам, требующим оперативного решения.

**ПОРЯДОК**  
**создания и ведения официальных страниц (аккаунтов) Администрации**  
**муниципального района Волжский Самарской области**  
**в социальных сетях**

**I. Общие положения**

1. Настоящий Порядок определяет правила создания и ведения официальных страниц (аккаунтов) Администрации муниципального района Волжский Самарской области (далее – Администрация района) в социальных сетях.
2. Администрация района осуществляет:
  - 2.1. Создание и ведение реестра официальных страниц (аккаунтов) в социальных сетях.
  - 2.2. Координацию работы по созданию и ведению официальных страниц (аккаунтов) в социальных сетях и оказанию консультативной, методической и иной помощи по данному направлению деятельности.
  - 2.3. Работу по обеспечению защищенности официальных страниц (аккаунтов) в социальных сетях (принятие мер, направленных на обеспечение безопасности данных и защиту от несанкционированного доступа).
  - 2.4. Ведение (наполнение информацией) официальных страниц (аккаунтов) в социальных сетях на основании подготовленного графика выхода и содержания публикаций (контент-плана) о мероприятиях Главы района, Администрации района, других информационных поводах.
3. Реестр официальных страниц (аккаунтов) в социальных сетях, содержащий актуальную информацию, подлежащую размещению на



официальном сайте Администрации района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

## **II. Организация ведения и наполнения официальных страниц (аккаунтов)**

4. Ведение официальных страниц (аккаунтов) в социальных сетях осуществляется согласно единой информационной политике, которую определяет Администрация района.

5. На официальных страницах (в аккаунтах) рекомендуется размещать не менее 5 публикаций в неделю о деятельности Главы муниципального района, Администрации района или другой общественно значимой информации.

6. При ведении официальных страниц (аккаунтов) используются тексты, фотографии, инфографика, карточки, анимации, видеотрансляции прямых эфиров, опросы, конкурсы, акции, иные материалы и форматы с учетом специфики каждой социальной сети.

7. Официальные страницы (аккаунты) должны содержать: текстовое описание и надлежащее оформление, название муниципального района, обложку (фирменный стиль, красивый пейзаж, знаковое место), аватар (герб, логотип муниципального района), указание об официальной странице, ссылки на официальные страницы (аккаунты) в социальных сетях и официальный сайт.

При ведении официальных страниц (аккаунтов) рекомендуется применять, в том числе, новые возможности социальных сетей (приложения, виджеты, динамические обложки и др.).

8. 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.

9. Комментарии и сообщения пользователей социальных сетей в официальных страницах (аккаунтах) модерировуются. Удалению подлежат



комментарии и сообщения, нарушающие правила использования соответствующей социальной сети, а также содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, спам-рассылки, рекламу. При этом пользователи социальных сетей, допустившие такие комментарии и сообщения, могут быть занесены в черный список или его аналог в порядке, определенном правилами использования соответствующей социальной сети.