ПРИЛОЖЕНИЕ 1

к постановлению Администрации муниципального района

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_

**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.

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. В целях оперативного принятия мер по решению поставленных в сообщениях из открытых источников вопросов Администрация района назначает ответственных дежурных на выходные или праздничные дни.
5. 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).

1. 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.
2. 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.
3. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в проекте ответа, а также за соблюдение сроков ее представления уполномоченному сотруднику возлагается на Исполнителя.
4. 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.
5. 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.