



**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРНОЗАВОДСКОГО  
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ПЕРМСКОГО КРАЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

05.11.2020

№ 1119

**Об утверждении Положения об организации работы с сообщениями пользователей, поступающими через официальные страницы (аккаунты) администрации Горнозаводского городского округа Пермского края, в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»**

Руководствуясь Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», распоряжением губернатора Пермского края от 07 августа 2020 г. № 146-р «Об организации работы с информацией, размещаемой в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», статьями 23, 29 Устава Горнозаводского городского округа Пермского края, с целью организации работы с информацией, размещаемой в социальных сетях и в открытых источниках в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,

администрация Горнозаводского городского округа Пермского края **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемое Положение об организации работы с сообщениями пользователей, поступающими через официальные страницы (аккаунты) администрации Горнозаводского городского округа Пермского края, в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет».

2. Назначить ответственным за работу с сообщениями пользователей, поступающими через официальные страницы (аккаунты) администрации Горнозаводского городского округа Пермского края, в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» отдел внутренней политики аппарата администрации Горнозаводского городского округа.

3. Обнародовать настоящее постановление в зданиях, расположенных по адресам: г. Горнозаводск, ул. Кирова, 65, г. Горнозаводск, ул. Свердлова, 59, р.п. Теплая Гора, ул. Советская, 5, р.п. Промысла, ул. Комсомольская, 1, р.п. Кусье-Александровский, ул. Ленина, 2, р.п. Пашия, ул. Ленина, 4, п. Вильва, ул. Пионерская, 6, р.п. Медведка, ул. Октябрьская, 18, п. Средняя Усьва,

ул. Советская, 12, р.п. Бисер, ул. Советская, 23, р.п. Старый Бисер, ул. Ермакова, 1, р.п. Сараны, ул. Кирова, 2, а также на официальном сайте администрации Горнозаводского городского округа Пермского края ([www.gornozavodskii.ru](http://www.gornozavodskii.ru)).

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации Горнозаводского городского округа Пермского края.

Глава городского округа –  
глава администрации Горнозаводского  
городского округа Пермского края

А.Н. Афанасьев

Подлинный экземпляр документа находится в администрации Горнозаводского городского округа Пермского края в деле № 01-07 за 2020 год

УТВЕРЖДЕНО  
постановлением администрации  
Горнозаводского городского округа  
Пермского края  
от 05.11.2020 № 1119

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об организации работы с сообщениями пользователей, поступающими через**  
**официальные страницы (аккаунты) администрации Горнозаводского**  
**городского округа Пермского края, в информационно -**  
**телекоммуникационной сети «Интернет»**

**I. Общие положения**

1.1. Положение об организации работы с сообщениями пользователей поступающими, через официальные страницы (аккаунты) администрации Горнозаводского городского округа Пермского края, в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - Положение), разработано с целью организации работы и взаимодействия структурных подразделений администрации Горнозаводского городского округа, муниципальных учреждений и предприятий при обработке и принятии мер реагирования на сообщения пользователей, поступающие через официальные страницы (аккаунты) администрации Горнозаводского городского округа в социальных сетях (онлайн-платформах) информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет), а также от пресс-службы администрации губернатора Пермского края.

1.2. При организации работы с сообщениями из открытых источников положения Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не применяются.

1.3. Официальные страницы (аккаунты) в бесплатных приложениях для обмена фотографиями и видеозаписями с элементами социальной сети являются дополнительным средством реализации права граждан на доступ к информации о деятельности органов власти, формой эффективного взаимодействия и установления обратной связи граждан и юридических лиц с главой городского округа – главой администрации Горнозаводского городского округа Пермского края и администрацией Горнозаводского городского округа Пермского края.

**II. Основные понятия и термины**

2.1. Оператор – отдел внутренней политики аппарата администрации Горнозаводского городского округа, осуществляющий модерацию официальных страниц администрации Горнозаводского городского округа, первичную обработку сообщений пользователей, их направление на рассмотрение в структурные подразделения администрации Горнозаводского городского округа, муниципальные учреждения и предприятия, проверку и публикацию ответов в сроки, установленные настоящим Положением.

2.2. Официальная страница (аккаунт) в социальных сетях - страница, обеспечивающая передачу сообщения пользователя в адрес главы городского округа – главы администрации Горнозаводского городского округа Пермского края и администрации Горнозаводского городского округа Пермского края, размещенная в социальных сетях (онлайн-платформах) сети Интернет: «Instagram», «ВКонтакте», «Одноклассники», «Facebook».

2.3. Сообщение - информация, публикации, комментарии пользователей, размещенные на официальной странице (аккаунте).

2.4. Работа с сообщениями - обработка, анализ, проверка сообщений пользователей и ответов на них, организация и проведение мероприятий по реагированию на сообщения, подготовка ответов на сообщение и направление их пользователям или их публикация.

2.5. Пользователь - лицо, зарегистрировавшее страницу (аккаунт) в социальных сетях сети Интернет, осуществляющее подготовку и отправку сообщений в социальных сетях.

2.6. Личный кабинет (direct и т.д.) - персональный раздел пользователя в социальной сети, предоставляющий возможности для персонализированной (непубличной) работы с сообщением пользователя.

2.7. Ответственная структура (исполнитель) - структурное подразделение администрации Горнозаводского городского округа, муниципальные учреждения или предприятия.

2.8. Ответ ответственной структуры - текстовый и (или) иной комментарий (включая фотографии, видеоматериалы, электронные образы (скан-образы) документов и т.д.), подготовленный ответственной структурой на сообщение пользователя.

2.9. Публикация - публичное размещение на информационных ресурсах сети Интернет информации, переданной пользователем и ответственной структурой, для общего пользования.

### **III. Организация работы с сообщениями пользователей, поступающими на официальные страницы (аккаунты) администрации Горнозаводского городского округа**

3.1. Работа администрации Горнозаводского городского округа с сообщениями из открытых источников осуществляется в социальных сетях «Instagram», «ВКонтакте», «Одноклассники», «Facebook» и (далее - социальные сети) в сети Интернет.

3.2. Сообщения из открытых источников, требующие реагирования, поступают оператору посредством программ «Мониторинг социальных сетей», «Медиалогия», а также в сообщения и direct Instagram аккаунтов губернатора Пермского края, администрации Горнозаводского городского округа Пермского края и главы городского округа – главы администрации Горнозаводского городского округа Пермского края.

3.3. Оператор рассылает полученные сообщения ответственной структуре, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщениях, для подготовки проекта ответа.

3.4. Подготовка и размещение ответа пользователю на сообщение, поступившее из программ «Мониторинг социальных сетей» и direct Instagram аккаунта губернатора Пермского края осуществляется:

3.4.1. не позднее 8 рабочих часов в период служебного времени с момента направления оператору общедоступной информации в случае присвоения общедоступной информации статуса обычной важности;

3.4.2. не позднее 4 рабочих часов в период служебного времени с момента направления оператору общедоступной информации в случае присвоения общедоступной информации статуса высокой важности.

3.5. Критерии отнесения сообщений пользователей к категории важности определяются кураторами программ «Мониторинг социальных сетей», «Медиалогия» и Instagram аккаунта губернатора Пермского края.

3.6. Подготовка и размещение ответа пользователю на сообщение, поступившее из программы «Медиалогия», Instagram аккаунтов администрации Горнозаводского городского округа Пермского края и главы городского округа – главы администрации Горнозаводского городского округа Пермского края осуществляется не позднее 24 часов.

3.7. В случае необходимости уточнения информации по сообщению из открытых источников в сети Интернет оператор обеспечивает размещение в программе «Мониторинг социальных сетей», запроса (уточнения) в срок не позднее, чем за 4 рабочих часа и не позднее, чем 2 рабочих часа (для сообщений, имеющих категорию важности «высокая») до истечения срока ответа. При этом срок подготовки и размещения ответа приостанавливается до момента получения ответа на запрос (уточнение) в социальной сети.

3.8. Оператор в течение 30 рабочих минут с момента поступления проекта ответа (промежуточного ответа) на сообщение из открытых источников в сети Интернет согласовывает его либо направляет на доработку исполнителю, доработка ответа осуществляется в течение одного рабочего часа.

3.9. В случае если дается промежуточный ответ на сообщение из открытых источников в сети Интернет, то срок необходимый для направления окончательного проекта ответа, должен составлять не более 3 рабочих дней со дня направления промежуточного ответа.

3.10. При поступлении повторного сообщения из открытых источников по ранее рассмотренному вопросу ответ (промежуточный ответ) должен содержать информацию о принятых мерах или о ходе рассмотрения вопроса с приложением подтверждающих фото- или видеоматериалов при их наличии.

3.11. Не подлежат обработке и ответу (промежуточному 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. Ответ на сообщение не дается в случае, если текст сообщения не поддается прочтению, и если текст сообщения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы.

3.12. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в ответе (промежуточном ответе), а также соблюдение сроков ее предоставления возлагается на специалиста, подготовившего ответ, и оператора, отправившего ответ на публикацию.

3.13. Ответы на сообщения пользователей, опубликованные в комментариях к публикациям официальной страницы (аккаунта), подлежат публичному размещению в открытом доступе.

3.14. Ответы на сообщения пользователей, размещенные в закрытой части (личные сообщения, direct) официальной страницы (аккаунта), публикуются в личных сообщениях (direct).

3.15. Незамедлительному докладу главе городского округа – главе администрации Горнозаводского городского округа Пермского края подлежит информация о сообщениях из открытых источников, носящих социально и общественно значимый характер, а также информация о сообщениях по вопросам, требующим оперативного решения.

3.16. При возникновении экстренных ситуаций, важных вопросов, которые могут нанести урон имиджу администрации Горнозаводского городского округа Пермского края, ответы даются оператором в выходные и праздничные дни.

#### **IV. Контроль и ответственность**

4.1. Руководители ответственных структур несут персональную ответственность за своевременное и качественное рассмотрение сообщений, поступающих через официальные страницы (аккаунты) администрации Горнозаводского городского округа.

4.2. Общее руководство, мониторинг, контроль своевременности и качества реагирования на сообщения пользователей ответственных структур осуществляет администрация Горнозаводского городского округа в лице первого заместителя главы администрации Горнозаводского городского округа Пермского края.