



ОМСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН ОМСКОЙ ОБЛАСТИ
Администрация Омского муниципального района

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 02.11.2021 № П-21/Омс-167

О взаимодействии с населением в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

В целях совершенствования взаимодействия Администрации Омского муниципального района Омской области с населением, руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», распоряжением Губернатора Омской области от 08.04.2020 № 39-р «О взаимодействии с населением в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», Уставом Омского муниципального района Омской области,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить:

1) Порядок организации работы с сообщениями из открытых источников согласно приложению № 1 к настоящему постановлению;

2) Порядок создания и ведения официальных страниц Администрации Омского муниципального района Омской области и ее структурных подразделений в социальных сетях согласно приложению № 2 к настоящему постановлению.

2. Определить Советника Главы муниципального района по информационной политике Конышеву Е.В. в качестве ответственного исполнителя за организацию работы с сообщениями из открытых источников.

3. Структурным подразделениям Администрации Омского муниципального района Омской области:

1) не позднее 10 календарных дней со дня подписания настоящего постановления определить и направить Советнику Главы муниципального района по информационной политике Конышевой Е.В. сведения о лицах, непосредственно осуществляющих работу с сообщениями из открытых источников;

2) организовать работу с сообщениями из открытых источников в соответствии с приложением № 1 «Порядок организации работы с сообщениями из открытых источников» к настоящему постановлению;

3) создание и ведение официальных страниц Администрации Омского муниципального района Омской области и ее структурных подразделений в социальных сетях осуществлять в соответствии с приложением № 2 «Порядок создания и ведения официальных страниц Администрации Омского муниципального района Омской области и ее структурных подразделений в социальных сетях» к настоящему постановлению.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

5. Организационно-кадровому управлению Администрации Омского муниципального района Омской области обеспечить опубликование настоящего постановления в газете «Омский пригород».

6. Советнику Главы муниципального района по информационной политике Коньшевой Е.П. обеспечить размещение настоящего постановления на официальном сайте Омского муниципального района Омской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава муниципального района



Г.Г. Долматов

Приложение №1
к постановлению Администрации
Омского муниципального района
Омской области
от 02.11.2021 № П-21/ОМС-167

Порядок
организации работы с сообщениями из открытых источников

1. Настоящий Порядок определяет сроки и последовательность действий структурных подразделений Администрации Омского муниципального района Омской области (далее - Администрация) по принятию мер оперативного реагирования, подготовке и размещению ответов на выявленные системой сообщения из открытых источников (далее - сообщения), затрагивающие вопросы деятельности структурных подразделений Администрации.

2. Для целей настоящего Порядка:

1) используются следующие понятия:

а) открытые источники - социальные сети в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) социальные сети - платформы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», которые используются для общения, создания социальных отношений между людьми, имеющими схожие интересы;

в) система - программный комплекс мониторинга и реагирования на сообщения в социальных сетях;

2) при расчете времени, указанного в минутах и часах, учитывается рабочее время согласно правилам внутреннего трудового или служебного распорядка.

3. Взаимодействие Министерства региональной политики и массовых коммуникаций Омской области и Советника Главы муниципального района по информационной политике (далее - Куратор) по вопросам оперативного реагирования, подготовки и размещения ответов на сообщения осуществляется в системе.

4. Куратор:

1) осуществляет мониторинг сообщений в системе, на которые требуется реагирование;

2) указывает в системе тему (группу тем), локацию и категорию важности сообщения;

3) принимает решение о сроках реагирования;

4) в течение 30 минут с момента предоставления Министерством региональной политики и массовых коммуникаций Омской области доступа к сообщению направляет его в структурные подразделения Администрации, к

полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщении (далее - Исполнители), для оперативного реагирования и подготовки проекта ответа.

5. Исполнитель в течение 30 минут возвращает сообщение Куратору, если решение поставленных в сообщении вопросов не относится к компетенции структурного подразделения Администрации.

6. Подготовка и размещение ответа на сообщение осуществляется не позднее 9 часов с момента получения Куратором доступа к сообщению.

Подготовка и размещение ответа на сообщение, имеющее категорию высокой важности, осуществляется не позднее 4 часов с момента получения Куратором доступа к сообщению.

7. Исполнитель подготавливает проект ответа (при необходимости - промежуточный проект ответа) на сообщение или запрос (уточнение) и не позднее чем за 4 часа до истечения срока, предусмотренного абзацем первым пункта 6 настоящего Порядка, направляет его на согласование Куратору.

Проект ответа на сообщение, имеющее категорию высокой важности, Исполнитель подготавливает не позднее чем за 2 часа до истечения срока, предусмотренного абзацем вторым пункта 6 настоящего Порядка, и направляет его на согласование Куратору.

8. Куратор в течение 30 минут с момента поступления проекта ответа на сообщение или запрос (уточнения) согласовывает его либо направляет на доработку Исполнителю.

9. Направленный на доработку проект ответа на сообщение должен быть доработан Исполнителем и направлен на повторное согласование Куратору в течение 1 часа (в отношении сообщений, имеющих категорию высокой важности - 30 минут) после поступления на доработку проекта ответа на сообщение.

10. Согласованный проект ответа на сообщение в течение 30 минут с момента согласования Куратором размещается посредством системы в социальной сети, в которой было размещено сообщение.

В целях реализации единой информационной политики проект ответа на сообщение размещается Куратором в системе на официальных страницах Администрации в социальных сетях, создание и ведение которых обеспечивается Куратором.

11. В случае, если дается промежуточный ответ на обращение, то срок, необходимый для направления окончательного проекта ответа, должен составлять не более 7 рабочих дней (в отношении сообщений, имеющих категорию высокой важности - срок подлежит согласованию с Куратором) со дня направления промежуточного ответа.

12. В случае если сообщение содержит вопросы, решение которых входит в полномочия нескольких Исполнителей:

1) очередность подготовки информации, а также ответственного Исполнителя определяет Куратор;

2) при направлении сообщения Куратор информирует Исполнителей о наличии соисполнителей и ответственного Исполнителя (ответственный Исполнитель указывается первым);

3) Исполнитель, подготовивший необходимую для формирования общего проекта ответа информацию, в части, касающейся своих полномочий, направляет ее ответственному Исполнителю;

4) направление каждым Исполнителем информации, необходимой для подготовки общего проекта ответа, составляет не более 2 часов (в отношении сообщений, имеющих категорию высокой важности - 45 минут) с момента поступления Исполнителю сообщения для подготовки информации (общего проекта ответа);

5) проект общего ответа на сообщение готовит ответственный Исполнитель с учетом информации соисполнителей по данному сообщению в срок, не превышающий 2 часов (в отношении сообщений, имеющих категорию высокой важности - 45 минут) с момента поступления информации от соисполнителей.

13. При поступлении повторного обращения по ранее рассмотренному вопросу Куратор направляет его в структурные подразделения Администрации, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщении, для оперативного принятия мер по решению указанного вопроса и подготовки ответа.

Ответ на повторное сообщение должен содержать информацию о принятых мерах или о ходе решения вопроса.

14. Подготовка и размещение в социальной сети ответа на повторное сообщение осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 4 - 12 настоящего Порядка.

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

16. Не подлежат обработке и ответу сообщения, 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.

Не подлежат обработке и ответу сообщения, если они поступили от одного и того же автора и в них содержится вопрос, на который неоднократно давался ответ, и сообщение не содержит новых доводов и обстоятельств.

17. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в проекте ответа, а также за соблюдение сроков ее предоставления Куратору возлагается на Исполнителя.

18. В случае несоблюдения структурным подразделением Администрации сроков, установленных настоящим Порядком, информация об этом направляется Куратором Главе Омского муниципального района Омской области (далее - Глава) для организации работы по устранению недостатков, а также для выявления лиц, допустивших нарушения требований настоящего

Порядка, и принятия решения о применении к ним мер дисциплинарного воздействия.

19. Информация о сообщениях, носящих социально и общественно значимый характер, а также о повышенной социальной активности по вопросам, требующим оперативного решения, незамедлительно докладывается Куратором Главе.

Приложение № 2
к постановлению Администрации Омского
муниципального района Омской области
от 02.11.2021 № П-21/ОМС-167

Порядок
создания и ведения официальных страниц Администрации Омского
муниципального района Омской области и ее структурных подразделений в
социальных сетях

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок определяет правила создания и ведения официальных страниц Администрации Омского муниципального района Омской области (далее - Администрация) и ее структурных подразделений в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», «Facebook», «Instagram», «Twitter» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - социальные сети).

2. Советник Главы муниципального района по информационной политике осуществляет:

1) создание и ведение реестров официальных страниц Администрации и ее структурных подразделений в социальных сетях;

2) создание и ведение официальных страниц Администрации в социальных сетях;

3) оказание структурным подразделениям Администрации консультативной, методической и иной помощи по созданию и ведению официальных страниц в социальных сетях;

4) координацию работы структурных подразделений Администрации по ведению официальных страниц в социальных сетях;

5) согласование создания официальных страниц структурных подразделений Администрации в социальных сетях.

3. В рамках реализации единой информационной политики для взаимодействия с населением в социальных сетях официальные страницы Администрации создаются и действуют с одной системой учетных данных, оформлением и обозначением.

4. Официальные страницы структурных подразделений Администрации в социальных сетях создаются на основании распоряжения Администрации.

5. Защита обеспечивается:

1) в отношении официальных страниц Администрации в социальных сетях - Советником Главы муниципального района по информационной политике;

2) в отношении официальных страниц структурных подразделений Администрации в социальных сетях - соответствующими структурными подразделениями Администрации.

6. Под защитой официальных страниц в социальных сетях для целей настоящего Порядка понимается принятие мер, направленных на обеспечение безопасности данных и на защиту официальных страниц от несанкционированного доступа, в том числе:

1) наличие двухфакторной идентификации;

2) сохранность данных для доступа к официальным страницам в социальных сетях, включая их хранение, обеспечивающее отсутствие доступа неуполномоченных лиц.

7. Реестр официальных страниц Администрации и ее структурных подразделений в социальных сетях, содержащих актуальную информацию, подлежит размещению на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

II. Организация наполнения официальных страниц в социальных сетях

8. Ведение официальных страниц в социальных сетях осуществляется согласно единой информационной политике, определяемой Министерством региональной политики и массовых коммуникаций Омской области.

9. Информация, подлежащая размещению на официальных страницах Администрации в социальных сетях, направляется Советнику Главы муниципального района по информационной политике.

Советник Главы муниципального района по информационной политике вправе редактировать представленную для размещения на официальных страницах Администрации в социальных сетях информацию, а также вернуть информацию на доработку с указанием перечня замечаний, предложений к тексту и (или) содержанию информации.

10. На официальных страницах Администрации в социальных сетях рекомендуется размещать не менее 10 публикаций в неделю, касающихся деятельности Администрации или другой общественно-значимой информации. На официальных страницах структурных подразделений Администрации в социальных сетях рекомендуется публиковать не менее 5 публикаций в неделю.

11. При ведении официальных страниц в социальных сетях используются тексты, фотографии, инфографика, карточки, анимация, видео, трансляция прямых эфиров, опросы, конкурсы, акции, иные материалы и форматы с учетом специфики каждой социальной сети.

12. Официальные страницы в социальных сетях должны иметь текстовое описание и визуальное оформление.

При ведении официальных страниц в социальных сетях применяется инструментарий соответствующих социальных сетей (приложения, виджеты, динамичные обложки).

13. При написании текстов публикаций необходимо использовать стиль, характерный для общения в социальных сетях.

Не допускается опубликование информации в формате пресс-релизов.

14. Официальные страницы в социальных сетях подлежат модерации комментариев и сообщений пользователей:

1) в отношении официальных страниц Администрации в социальных сетях - Советником Главы муниципального района по информационной политике;

2) в отношении официальных страниц структурных подразделений Администрации в социальных сетях - соответствующими структурными подразделениями Администрации.

15. При модерировании официальных страниц Администрации и ее структурных подразделений в социальных сетях удалению подлежат:

1) комментарии и сообщения пользователей, нарушающие законодательство Российской Федерации;

2) комментарии, содержащие спам-рассылки, рекламу товаров и услуг, оскорбления, в том числе других участников обсуждений и администратора социальной сети, нецензурные выражения (нецензурную лексику, в том числе скрытую, сокращенную, воспроизведенную через символы (*, ", @ и т.п.).