



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЮЖНО-САХАЛИНСКА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 22.11.2019 № 3804-па

Об организации работы с сообщениями пользователей, поступающими посредством социальных сетей информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

В соответствии с распоряжением Губернатора Сахалинской области от 04.11.2019 № 230-р «Об организации работы с сообщениями пользователей, поступающими через официальные страницы Губернатора и Правительства Сахалинской области, органов исполнительной власти и местного самоуправления Сахалинской области в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», системы интерактивной связи с населением», а также в целях формирования системы эффективной обратной связи с населением, организации работы с сообщениями пользователей, поступающими посредством социальных сетей информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», порядок рассмотрения которых не урегулирован Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», администрация города Южно-Сахалинска **постановляет:**

1. Утвердить МКУ «Агентство по развитию города Южно-Сахалинска» оператором официальных страниц (аккаунтов) мэра города Южно-Сахалинска и администрации города Южно-Сахалинска в социальных сетях (онлайн-платформах) «Инстаграмм», «ВКонтакте», «Одноклассники», «Фейсбук» информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет).

2. Оператору, указанному в п.1 настоящего постановления, обеспечить в срок до 27 ноября 2019 года размещение актуальных ссылок на официальные страницы мэра города Южно-Сахалинска и администрации города Южно-Сахалинска в социальных сетях сети Интернет (далее – официальные страницы) на официальном сайте администрации города Южно-Сахалинска.

3. Утвердить Порядок работы с сообщениями пользователей, поступающими через официальные страницы (аккаунты) мэра города Южно-Сахалинска и администрации города Южно-Сахалинска (приложение).

4. Администрации города Южно-Сахалинска:

- организовать работу с сообщениями пользователей, поступающими через официальные страницы (аккаунты) мэра города Южно-Сахалинска и администрации города Южно-Сахалинска, системы интерактивной связи с населением, а также от

департамента информационной политики Правительства Сахалинской области, обеспечить качество и соблюдение сроков в соответствии с Порядком, утвержденным настоящим постановлением;

- назначить первого вице-мэра, руководителя аппарата администрации города Южно-Сахалинска ответственным за организацию работы с сообщениями пользователей, поступающими через официальные страницы (аккаунты) мэра города Южно-Сахалинска и администрации города Южно-Сахалинска, системы интерактивной связи с населением, а также от департамента информационной политики Правительства Сахалинской области.

5. Настоящее постановление опубликовать в газете «Южно-Сахалинск сегодня» и разместить на официальном сайте администрации города Южно-Сахалинска.

6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого вице-мэра, руководителя аппарата администрации города Южно-Сахалинска.

Мэр города

С.А.Надсадин

Приложение
УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
города Южно-Сахалинска
от 22.11.2019 № 3804-па

Порядок работы с сообщениями пользователей, поступающими через официальные страницы (аккаунты) мэра города Южно-Сахалинска и администрации города Южно-Сахалинска

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с сообщениями пользователей поступающими, через официальные страницы (аккаунты) мэра города Южно-Сахалинска и администрации города Южно-Сахалинска (далее – Порядок), разработан с целью организации работы и взаимодействия структурных подразделений аппарата, отраслевых (функциональных) органов администрации города Южно-Сахалинска, муниципальных учреждений и предприятий при обработке и принятии мер реагирования на сообщения пользователей, поступающие через официальные страницы (аккаунты) мэра города Южно-Сахалинска и администрации города Южно-Сахалинска в социальных сетях (онлайн-платформах) информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет), а также от департамента информационной политики Правительства Сахалинской области.

1.2. Настоящий Порядок применяется при работе с сообщениями пользователей, не содержащими признаков обращений граждан, установленных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации.

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 мэром города Южно-Сахалинска и администрацией города Южно-Сахалинска.

1.4. Информация о персональных данных пользователей, направивших сообщения на официальные страницы, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства о персональных данных.

2. Основные понятия и термины

2.1. Оператор - МКУ «Агентство по развитию города Южно-Сахалинска», осуществляющее модерацию официальных страниц мэра города Южно-Сахалинска и администрации города Южно-Сахалинска, первичную обработку сообщений пользователей, их направление на рассмотрение в структурное подразделение аппарата, отраслевой (функциональный) орган администрации города Южно-

Сахалинска, муниципальные учреждения и предприятия, проверку и публикацию ответов в сроки, установленные настоящим Порядком.

2.2. Официальная страница (аккаунт) в социальных сетях - страница, обеспечивающая передачу сообщения пользователя в адрес мэра города Южно-Сахалинска и администрации города Южно-Сахалинска, размещенная в социальных сетях (онлайн-платформах) сети Интернет: «Инстаграмм», «ВКонтакте», «Одноклассники», «Фейсбук».

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 - структурное подразделение аппарата, отраслевой (функциональный) орган администрации города Южно-Сахалинска, муниципальное учреждение или предприятие.

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.

3. Организация работы с сообщениями пользователей, поступающими на официальные страницы (аккаунты) мэра города Южно-Сахалинска и администрации города Южно-Сахалинска

3.1. При поступлении сообщения на официальные страницы (аккаунты) мэра и администрации города Южно-Сахалинска или получения сообщения от департамента информационной политики Правительства Сахалинской области, в срок, не превышающий 3-х рабочих часов с момента размещения сообщения, оператор проводит проверку сообщения и направляет его для рассмотрения по компетенции в ответственную структуру.

3.2. В срок, не превышающий 4-х часов с момента поступления сообщения, ответственной структурой проводится обработка сообщения, в том числе при необходимости и наличии объективных возможностей принимаются меры оперативного реагирования на проблемы (вопросы), обозначенные в сообщении, подготовка соответствующего ответа и направление ответа оператору для проверки и публикации.

Оператор проводит проверку информативности и полноты предоставленного ответа, с учетом соответствия информации изложенной в сообщении заявителя.

После проверки ответа, подготовленного ответственной структурой, оператор осуществляет возврат ответа на доработку или публикацию ответа (размещение в личном кабинете), направляет ответ в департамент информационной политики Правительства Сахалинской области.

В случае возврата ответа на доработку, ответственной структурой проводится доработка ответа, в соответствии с замечаниями, обозначенными оператором, в срок не превышающий 3-х часов.

Общий срок обработки, подготовки и доработки ответа ответственной структуры не должен превышать 23-х часов.

3.3. Публикация ответа оператором на официальных страницах (аккаунтах) мэра города Южно-Сахалинска и администрации города Южно-Сахалинска, или передача ответа в департамент информационной политики Правительства Сахалинской области, с момента получения сообщения, не должна превышать 24-х часов.

При исчислении 24-х часового периода не учитываются выходные и праздничные дни (в составе этого периода должно быть не менее 8-ми часов рабочего времени).

3.4. Ответы на сообщения пользователей, опубликованные в комментариях к публикациям официальной страницы (аккаунта), подлежат публичному размещению в открытом доступе; ответы на сообщения пользователей, размещенные в закрытой части (личные сообщения, direct) официальной страницы (аккаунта), публикуются в личных сообщениях (direct).

3.5. Ответы, несущие информационный характер, представляющие интерес у неограниченного количества пользователей (планы работы и мероприятий, анонсы, режим работы организаций и учреждений и т.п.) подлежат публичному размещению на официальных страницах (аккаунтах) и официальных сайтах администрации города Южно-Сахалинска в разделе «Информация для населения».

3.6. Не подлежат обработке и ответу сообщения в случаях наличия в них сведений о намерениях причинить вред другому лицу, нецензурных, либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов 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.

В случае поступления сообщения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему сообщение, сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в сообщении.

3.7. В течение 12-ти рабочих часов с момента опубликования/размещения сообщения оператор направляются пользователю разъяснения на сообщение, содержащее:

- вопросы, не относящиеся к компетенции мэра города Южно-Сахалинска и администрации города Южно-Сахалинска;

- требования совершить действия в обход закона с противоправной целью, а также иных заведомо недобросовестных способов осуществления гражданских прав (злоупотребление правом);

- обжалование судебных актов;

- вопросы (проблемы), по существу которых неоднократно давались письменные ответы в связи с ранее направленными сообщениями или обращениями.

Указанные разъяснения подготавливаются ответственной структурой и содержат в себе информацию о:

- должностных лицах и ответственной структуры, к чьей компетенции отнесены поставленные в сообщении вопросы;

- недопустимости злоупотребления правом;

- порядке обжалования судебных актов;

- неоднократном рассмотрении поставленных в сообщении вопросов ранее.

3.8. В случае, когда при обработке сообщения, поступившего через официальные страницы, отсутствует возможность оперативного решения, принятия соответствующих мер и подготовки ответа, имеется необходимость в истребовании дополнительных документов и информации, в том числе носящих конфиденциальный характер, данное сообщение направляется операторам с согласия пользователя на адрес электронной почты Департамента по обращениям граждан и организационной работе администрации города Южно-Сахалинска (priem@yuzhno-sakh.ru) с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) гражданина, почтового (электронного) адреса, на который должен быть направлен ответ, а также номер телефона для оперативной связи, с согласия пользователя.

Указанное сообщение регистрируется как официальное обращение гражданина в системе электронного документооборота администрации города Южно-Сахалинска (СЭД) и рассматривается согласно нормам и срокам, установленным положениями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

3.9. При возникновении экстренных ситуаций, важных вопросов, которые могут нанести урон имиджу администрации города, ответы даются оператором в выходные и праздничные дни. В связи с этим руководителям ответственных структур необходимо определить список лиц (с номерами сотовых телефонов), ответственных за предоставление официальных комментариев (в рабочее и нерабочее время) и обнародование в социальных сетях информации по запросам МКУ «Агентство по развитию города Южно-Сахалинска».

4. Контроль и ответственность

4.1. Руководители ответственных структур несут персональную ответственность за своевременное и качественное рассмотрение сообщений, поступающих через официальные страницы (аккаунты) мэра города Южно-Сахалинска и администрации города Южно-Сахалинска.

4.2. Общее руководство, мониторинг, контроль своевременности и качества реагирования на сообщения пользователей ответственных структур осуществляет МКУ «Агентство по развитию города Южно-Сахалинска».