



РЕСПУБЛИКА ДАГЕСТАН
ГЛАВА МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
«АХТЫНСКИЙ РАЙОН»

РАСПОРЯЖЕНИЕ

« 04 » 08 2021 г.

с. Ахты

№ 20

Об утверждении Регламента
организации работы с сообщениями из открытых источников

В целях совершенствования взаимодействия муниципальных органов власти с населением, организации работы в информационнотелекоммуникационной сети «Интернет» по рассмотрению сообщений из открытых источников и формирования системы эффективной обратной связи:

1. Утвердить прилагаемый Регламент организации работы Администрации МР «Ахтынский район» с сообщениями из открытых источников согласно приложению.

2. Заместителю начальника общего отдела Администрации МР «Ахтынский район» Данияловой С.Д. обеспечить:

организацию работы Администрации МР «Ахтынский район» с сообщениями из открытых источников;

взаимодействие с органами исполнительной власти Республики Дагестан по вопросам работы с сообщениями из открытых источников;

оказание консультативной и методической помощи подразделениям Администрации МР «Ахтынский район» в организации работы с сообщениями из открытых источников.

3. Подразделениям Администрации МР «Ахтынский район» в соответствии со своими полномочиями оказывать всестороннее и оперативное содействие Данияловой С.Д. в выполнении указанной работы.

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя главы Администрации МР «Ахтынский район» Агасиева В.А.

Глава МР «Ахтынский район»



О. М. Абдулкеримов

Исполнитель: Эльдаров Г.Д.

**Приложение к распоряжению
главы МР «Ахтынский район»**

№ 15 от 04.09.2014

РЕГЛАМЕНТ

**организации работы Администрации МР «Ахтынский район»
с сообщениями из открытых источников**

1. Настоящий Регламент определяет порядок работы Администрации МР «Ахтынский район» по выявлению сообщений (комментариев, публикаций) из открытых источников, затрагивающих вопросы деятельности Администрации и других муниципальных органов МР «Ахтынский район», размещенных на официальных страницах Администрации МР «Ахтынский район», Главы Республики Дагестан, Правительства Республики Дагестан, Администрации Главы и Правительства Республики Дагестан в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее сообщения из открытых источников), принятию мер оперативного реагирования на сообщения из открытых источников 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 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Кроме того, указанная работа не заменяет деятельность в рамках системы Инцидент-Менеджмент и взаимодействие с Центром управления регионом РД (ЦУР).
3. Координацию работы Администрации МР «Ахтынский район» с сообщениями из открытых источников осуществляет заместитель главы МР «Ахтынский район» Агасиев В.А.
4. Работа Администрации МР «Ахтынский район» с сообщениями из открытых источников осуществляется в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», «Facebook», «Twitter» и «Instagram» (далее - социальные сети), в видеоблогах на видеохостингах и в мессенджерах.
5. Администрация МР «Ахтынский район» должна иметь необходимые ресурсы (группы, аккаунты) для работы в социальных сетях. Ссылки на актуальные аккаунты размещаются на официальном сайте Администрации МР «Ахтынский район».
6. *Администрация МР «Ахтынский район» определяет:*
 - 6.1. куратора (далее - куратор) - должностное лицо, замещающее должность не ниже заместителя главы или управляющего делами, ответственное за общую организацию работы с сообщениями из открытых источников;
 - 6.2. администратора (далее - администратор) - должностное лицо (должностное лицо / подразделение / подведомственная организация), ответственное за выявление сообщений из открытых источников,

требующих реагирования, распределение и направление сообщений из открытых источников подразделениям Администрации МР «Ахтынский район», к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщениях из открытых источников, согласование запросов (уточнений) авторам сообщений из открытых источников и ответов (промежуточных ответов) на сообщения из открытых источников, размещение промежуточных и окончательных ответов на официальных страницах, техническое функционирование аккаунтов в социальных сетях.

- 6.3. исполнители (далее - исполнитель) - один или несколько работников, осуществляющих подготовку и размещение ответов на сообщения из открытых источников с учетом возможности исполнения обязанностей исполнителей в период их временного отсутствия (в связи с болезнью, отпуском, командировкой, учёбой или иными причинами) иными лицами.
7. Алгоритм работы с сообщениями из открытых источников.
- 7.1. Администратор выявляет сообщения из открытых источников, на которые требуется реагирование, сообщает автору сообщения о том, что его обращение принято к рассмотрению. Затем указывает тему (группу тем), локацию и категорию важности, на основании чего может принять решение о необходимости реагирования на сообщение из открытых источников в сокращенный срок, и в течение 30 минут направляет их подразделениям Администрации (муниципалитета Республики Дагестан), к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщениях из открытых источников, для подготовки проекта ответа.
- 7.2. Если, по мнению исполнителя, решение поставленных в сообщении из открытых источников вопросов не относится к компетенции его подразделения Администрации, исполнитель в течение 30 минут возвращает сообщение из открытых источников администратору.
- 7.3. Подготовка и размещение ответа на сообщение из открытых источников с грифом «срочно» осуществляется в течение трех рабочих часов, с грифом «оперативно» - в течение двух рабочих дней.
- 7.4. Исполнитель готовит проект ответа (при необходимости промежуточного ответа) на сообщение из открытых источников или запрос (уточнение) и не позднее чем за 1 час до истечения срока, предусмотренного пунктом 7.3 настоящего Регламента, направляет его на согласование администратору.
- 7.5. Администратор в течение 30 минут с момента поступления проекта ответа на сообщение из открытых источников или запроса (уточнения) согласовывает его либо направляет на доработку исполнителю.
- 7.6. Направленный на доработку проект ответа должен быть доработан исполнителем и направлен на повторное согласование администратору в течение 1 часа после получения.
- 7.7. Согласованный администратором ответ в течение 30 минут с момента согласования размещается через официальную страницу Администрации

в МР «Ахтынский район» социальной сети, в которой было размещено сообщение из открытого источника.

7.8. В случае, если дается промежуточный ответ на сообщение из открытых источников, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

7.9. В случае, когда для рассмотрения сообщения из открытых источников необходим сбор дополнительных материалов или принятие других мер, сроки его рассмотрения могут быть продлены, но не более чем на 30 дней. В этом случае заявитель уведомляется о продлении срока рассмотрения его сообщения.

7.10. В случае, если сообщение из открытых источников содержит вопросы, решение которых входит в полномочия нескольких исполнителей:

- очередность подготовки и свода информации исполнителями определяет администратор;

- исполнитель, подготовивший необходимую информацию для подготовки общего ответа, в части, касающейся своих полномочий, направляет ее администратору;

- направление каждым исполнителем информации, необходимой для подготовки общего проекта ответа, составляет не более 2 часов с момента поступления исполнителю сообщения из открытых источников для подготовки информации (общего ответа);

- проект общего ответа на сообщение из открытых источников готовит исполнитель, ответственный за свод, с учетом информации предыдущих исполнителей.

7.11. При поступлении повторного сообщения из открытых источников по ранее рассмотренному вопросу администратор направляет его в подразделения Администрации, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщении из открытых источников, для оперативного принятия мер по решению указанного вопроса и для подготовки ответа.

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

Подготовка и размещение в социальной сети ответа на повторное сообщение из открытых источников осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 7.1 - 7.10 настоящего Регламента.

7.12. При поступлении сообщения из открытых источников, не относящегося к компетенции Администрации, администратор уведомляет автора сообщения об этом и предоставляет информацию об ответственном органе, для дальнейшего обращения.

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

9. Сообщения из открытых источников не принимаются к рассмотрению, в случае:

- некорректности содержания сообщения или невозможности определения его содержания;
 - если содержат сведения о намерениях причинить вред другому лицу, нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.
10. Блокировка пользователей допускается в следующих случаях:
оскорбления сотрудников Администрации МР «Ахтынский район» или пользователей; призывы к незаконным действиям; реклама посторонних услуг и продукции;
комментарии на темы, не относящиеся к профилю деятельности Администрации МР «Ахтынский район» спам (любая посторонняя информация).
- 10.1. Срок блокировки определяется администратором самостоятельно.
11. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в проекте ответа, а также за соблюдение сроков ее предоставления администратору возлагается на исполнителя.
12. Администратор несут персональную ответственность за несвоевременное предоставление подразделениям и муниципальным учреждениям сообщений из открытых источников для подготовки ответа.
13. Руководители структурных, отраслевых подразделений и муниципальных учреждений несут персональную ответственность за несвоевременное и некачественное предоставление ответов.
14. Должностным лицам запрещено выражать личную социальную или политическую позицию от имени Администрации МР «Ахтынский район» на страницах ее сообществ.
15. В случае выявления недостатков в работе подразделений Администрации МР «Ахтынский район» с сообщениями из открытых источников информация об этом направляется первым заместителям Администрации МР «Ахтынский район», заместителям Администрации Администрации МР «Ахтынский район» по курируемым вопросам для организации работы по устранению недостатков, а также для выявления лиц, допустивших нарушения в исполнении настоящего Регламента, и принятия решения о применении к ним мер дисциплинарного воздействия.
16. Администратор ежемесячно формирует сводную информацию о своевременности работы подразделений Администрации МР «Ахтынский район» в социальных сетях, качестве этой работы и динамике сообщений из открытых источников и докладывает информацию курирующему заместителю Главы Администрации МР «Ахтынский район».
17. Незамедлительному докладу Главе Администрации МР «Ахтынский район» подлежит информация о сообщениях из открытых источников, носящих социально и общественно значимый характер (аварии, экологические катастрофы, чрезвычайные происшествия), а также о повышенной социальной активности по вопросам, требующим оперативного решения.