Приложение

УТВЕРЖДЕНО

постановлением

администрации района

от 03.10.2023 № 959

ПОЛОЖЕНИЕ
об организации работы администрации Центрального района
города Барнаула с сообщениями из открытых источников
в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Положение об организации работы администрации Центрального района города Барнаула с сообщениями из открытых источников в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – Положение) разработано в соответствии с федеральными законами от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Уставом городского округа – города Барнаула Алтайского края, с учетом постановления Правительства Алтайского края от 27.03.2020 №132 «Об утверждении Положения об организации работы Правительства Алтайского края и иных органов исполнительной власти Алтайского края с сообщениями из открытых источников», постановления администрации города Барнаула от 25.06.2021 №936 «Об утверждении Положения об организации работы органов местного самоуправления города Барнаула с сообщениями из открытых источников в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2. Положение регулирует вопросы организации работы органов администрации Центрального района города Барнаула (далее – администрация района) с сообщениями критического характера, размещенными по вопросам, связанным с деятельностью главы администрации района, органов администрации района, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), в том числе в социальных сетях и сервисах для обмена мгновенными сообщениями (далее – сообщения).

Под предметом сообщения в Положении понимаются вопросы, просьбы, предложения, содержащиеся в сообщении.

3.  Главный специалист – пресс-секретарь, помощник главы администрации района (далее – Контролер):

3.1. Осуществляет взаимодействие с комитетом информационной политики администрации города Барнаула (далее – Куратор) по вопросам организации работы администрации района с сообщениями;

3.2. Работает с автоматизированной системой управления негативными мнениями в социальных сетях «Инцидент Менеджмент» (далее – система мониторинга), в том числе организует согласование и размещение ответов (сводных ответов) на сообщения, подготовленных органами администрации района, к компетенции которых относится предмет сообщения (далее – уполномоченные органы);

3.3. Организует работу органов администрации района с сообщениями, в том числе осуществляет контроль за поступлением сообщений в системе мониторинга, координирует работу уполномоченных органов по подготовке ответов (сводных ответов, информации для подготовки сводных ответов) на сообщения в соответствии с Положением.

4. В должностной инструкции главного специалиста – пресс-секретаря, помощника главы указывается обязанность по контролю за поступлением сообщений в системе мониторинга, координации работы уполномоченных органов по подготовке ответов (сводных ответов, информации для подготовки сводных ответов) на сообщения, организации согласования ответов (сводных ответов) на сообщения, их размещения.

Руководители органов администрации района осуществляют контроль и подготовку ответов (сводных ответов, информации для подготовки сводных ответов) на сообщения. В должностных инструкциях руководителей органов администрации района указывается обязанность по контролю за поступлением сообщений в соответствующий орган, подготовке ответов (сводных ответов, информации для подготовки сводных ответов) на сообщения (с определением одной или нескольких тем сообщений согласно перечню из системы мониторинга, по которым непосредственно руководитель органа администрации района осуществляет подготовку ответов (сводных ответов, информации для подготовки сводных ответов) и их направление главному специалисту – пресс-секретарю, помощнику главы для организации работы по согласованию и размещению.

5. Сообщения автоматически фиксируются системой мониторинга,
в которой определяются тема или группа тем, локация (район города)
и категория важности сообщения. Контролер организует работу
с сообщениями, направленными Куратором с использованием функционала системы мониторинга.

6. Контролер получает уведомление о поступлении от Куратора
в работу сообщения на адрес электронной почты, указанный во время регистрации в системе мониторинга.

Если предмет сообщения не относится к компетенции администрации района, Контролер в течение двух рабочих часов с момента получения уведомления о поступлении в работу сообщения возвращает соответствующее сообщение Куратору, используя функционал системы мониторинга.

Если предмет сообщения относится к компетенции администрации района, Контролер в течение одного рабочего часа с момента получения уведомления о поступлении в работу сообщения направляет соответствующее сообщение по электронной почте в уполномоченные органы.

При отнесении предмета сообщения к компетенции нескольких уполномоченных органов Контролер направляет им сообщение
с сопроводительным письмом, в котором указываются:

перечень уполномоченных органов, которым направлено сообщение;

наименование и адрес электронной почты уполномоченного органа, ответственного за подготовку сводного ответа на сообщение.

Контролер определяет уполномоченный орган, ответственный
за подготовку сводного ответа на сообщение, с учетом того, к компетенции какого органа администрации района, относится наибольшая часть вопросов, просьб, предложений, составляющих предмет сообщения.

7. Руководитель органа администрации района, осуществляющий контроль за поступлением сообщений в соответствующий орган администрации района, в течение 30 рабочих минут с момента поступлении сообщения от Контролера проверяет отнесение предмета сообщения к компетенции соответствующего органа.

Если предмет сообщения относится к компетенции органа администрации района, руководитель органа администрации района, осуществляющий контроль за поступлением сообщений в соответствующий орган, организует дальнейшую подготовку ответа (сводного ответа, информации для подготовки сводного ответа) на сообщение и его (ее) доработку (при необходимости) в соответствии с пунктами 8 и 9 Положения.

Если предмет сообщения не относится к компетенции органа администрации района, руководитель органа администрации района, осуществляющий контроль за поступлением сообщений в соответствующий орган, направляет уведомление об этом Контролеру по электронной почте в течение срока, указанного в абзаце 1 настоящего пункта Положения. Дальнейшая подготовка ответа (сводного ответа, информации для подготовки сводного ответа) на сообщение, поступившее в орган администрации района, не осуществляется соответствующим органом, за исключением случая, предусмотренного абзацем 4 настоящего пункта Положения.

В течение 30 рабочих минут с момента получения уведомления о том, что предмет сообщения не относится к компетенции органа администрации района, Контролер повторно проверяет отнесение предмета сообщения к компетенции органа администрации района и осуществляет действия, предусмотренные пунктом 6 Положения. Муниципальный служащий, осуществляющий контроль за поступлением сообщений
в уполномоченный орган, в течение 30 рабочих минут с момента поступления сообщения по результатам проведения Контролером повторной проверки отнесения предмета сообщения к компетенции органа администрации района, организует подготовку ответа (сводного ответа, информации для подготовки сводного ответа) на сообщение и его (ее) доработку (при необходимости) в соответствии с пунктами 8 и 9 Положения.

8. Подготовку ответа (информации для подготовки сводного ответа)
на сообщение осуществляет руководитель органа администрации района, в должностные (трудовые) обязанности которого согласно должностной инструкции входит подготовка ответов (информации для подготовки сводных ответов) на сообщения с учетом распределения обязанностей в уполномоченном органе, в который Контролером было направлено сообщение (далее – Исполнитель).

Если предмет сообщения относится к компетенции нескольких уполномоченных органов, Исполнители не позднее трех рабочих часов
с момента поступления сообщения от Контролера направляют информацию для подготовки сводного ответа на сообщение в пределах своей компетенции по электронной почте в уполномоченный орган, ответственный за подготовку сводного ответа на сообщение. Информация для подготовки сводного ответа на сообщение должна соответствовать требованиям, предъявляемым пунктом 13 Положения к ответам (сводным ответам) на сообщения.

Подготовку сводного ответа на сообщение осуществляет муниципальный служащий, в должностные (трудовые) обязанности которого согласно должностной инструкции входит подготовка сводных ответов
на сообщения с учетом распределения обязанностей в уполномоченном органе, ответственном за подготовку сводного ответа на сообщение.

Подготовленный ответ (сводный ответ) на сообщение
Исполнитель направляет Контролеру по электронной почте не позднее шести рабочих часов с момента получения от него соответствующего сообщения.

9. Контролер в течение 30 рабочих минут с момента получения ответа (сводного ответа) на сообщение осуществляет проверку его соответствия требованиям пункта 13 Положения, по результатам которой согласовывает ответ (сводный ответ) на сообщение и направляет его Куратору через систему мониторинга либо возвращает Исполнителю, подготовившему ответ (сводный ответ) на сообщение, по электронной почте с предложениями по доработке.

Исполнитель, доработавший ответ (сводный ответ) на сообщение, направляет его по электронной почте Контролеру в течение 30 рабочих минут с момента поступления предложений по доработке ответа (сводного ответа) на сообщение.

10. Куратор в течение 30 рабочих минут с момента поступления
от Контролера ответа (сводного ответа) на сообщение согласовывает
его либо возвращает Контролеру через систему мониторинга
с предложениями по доработке, если ответ (сводный ответ) не соответствует требованиям пункта 13 Положения.

Контролер направляет доработанный ответ (сводный ответ)
на сообщение через систему мониторинга на согласование Куратору в течение двух рабочих часов после поступления на доработку, но не позднее чем за один рабочий час до истечения срока, предусмотренного пунктом 11 Положения.

11. Ответ (сводный ответ) на сообщение должен быть размещен Контролером в системе мониторинга не позднее девяти рабочих часов
с момента выявления сообщения Куратором. Время размещения ответа (сводного ответа) определяется и отображается системой мониторинга автоматически в соответствии с ее функционалом.

12. Контролер в течение одного рабочего часа с момента согласования Куратором ответа (сводного ответа) на сообщение осуществляет его размещение с использованием аккаунта администрации района на той же странице сайта в сети «Интернет» или в том же сервисе обмена мгновенными сообщениями, где было опубликовано сообщение. Если размещение ответа (сводного ответа) на той же странице сайта в сети «Интернет» или в том же сервисе обмена мгновенными сообщениями, где было опубликовано сообщение, технически не представляется возможным, Контролер публикует ответ (сводный ответ) с использованием аккаунта администрации города в одной из социальных сетей со ссылкой на автора сообщения, на которое дается ответ.

13. Ответ (сводный ответ) на сообщение должен соответствовать формату общения в социальной сети (сервисе обмена мгновенными сообщениями), содержать полную и достоверную информацию по существу предмета сообщения, соответствовать законодательству Российской Федерации, Алтайского края и муниципальным правовым актам города Барнаула.

В ответ (сводный ответ) на сообщение не включаются:

персональные данные граждан, за исключением фамилии, имени, отчества (при наличии), псевдонима автора сообщения, если они были указаны при публикации сообщения;

сведения, касающиеся частной жизни граждан, без их согласия,
за исключением ссылки на автора сообщения, на которое дается ответ (сводный ответ);

сведения, составляющие охраняемую федеральным законом тайну.

При наличии фото- или видеоматериалов, подтверждающих (иллюстрирующих) ответ (сводный ответ) на сообщение, они прилагаются
к соответствующему ответу (сводному ответу) на сообщение.

Если для рассмотрения сообщения по существу требуется проведение мероприятий по запросу и получению органами администрации района дополнительной информации (в том числе, у автора сообщения), в ответе (сводном ответе) на сообщение указывается об этом с обоснованием соответствующей необходимости и (или) разъяснением порядка рассмотрения обращений граждан в администрации района.

Сообщения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу другого гражданина,
в том числе должностного лица местного самоуправления и (или) муниципального служащего, а также членов их семей, не подлежат ответу
по существу. В ответе (сводном ответе) на соответствующее сообщение указывается информация о недопустимости злоупотребления правом.

14. Ответственность за достоверность и полноту ответов (информации для подготовки сводных ответов, сводных ответов) на сообщения,
за соблюдение иных требований, предусмотренных пунктом 13 Положения,
а также за соблюдение установленного пунктами 7 – 9 Положением
порядка подготовки и доработки ответов (информации для подготовки сводных ответов, сводных ответов) на сообщения возлагается
на Исполнителей (Ответственных исполнителей), осуществивших
подготовку ответов (информации для подготовки сводных ответов,
сводных ответов) на сообщения.

Ответственность за соответствие требованиям пункта 13 Положения ответов (сводных ответов) на сообщения, размещенных в предусмотренном пунктами 11, 12 Положения порядке, за соблюдение порядка обработки сообщений, установленного пунктом 6 Положения, а также за соблюдение порядка согласования и размещения ответов (сводных ответов) на сообщения, предусмотренного пунктами 10 – 12 Положения, возлагается на Контролера.

15. Контролер еженедельно формирует отчет о работе органов администрации района с сообщениями, который предоставляется главе администрации района по окончанию рабочей недели и включает в себя сведения за отчетную неделю:

об общем количестве поступивших сообщений;

об общем количестве сообщений, на которые были подготовлены
и размещены ответы;

о количестве подготовленных ответов на сообщения органами администрации района;

темах (группах тем), по которым поступили сообщения;

о выявленных нарушениях Положения.

16. В течение 10 рабочих дней со дня выявления Контролером нарушения Положения заместитель главы администрации района, руководитель аппарата письменно информирует руководителя органа администрации района, муниципальным (муниципальными) служащим (служащими) которого (которых) было допущено нарушение, для устранения нарушения и предупреждения аналогичных нарушений в дальнейшем.

17. Главный специалист – пресс-секретарь, помощник главы незамедлительно докладывает главе о поступлении сообщений, которые носят общественно значимый характер, а также о повышенной социальной активности по вопросам, требующим оперативного решения.