Приложение № 2

к постановлению администрации

Новотитаровского сельского поселения

Динского района

от 24.07.2023 № 631

**ПОРЯДОК**

**организации работы с сообщениями в социальных сетях,**

**затрагивающими вопросы деятельности администрации**

**Новотитаровского сельского поселения Динского района**

**и подведомственных муниципальных учреждений**

1. Порядок организации работы с сообщениями в социальных сетях, затрагивающими вопросы деятельности администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района и подведомственных муниципальных учреждений (далее – Порядок), определяет сроки и последовательность действий администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района и подведомственных муниципальных учреждений (далее – Администрация) по работе с сообщениями в социальных сетях, затрагивающими вопросы деятельности Администрации и подведомственных муниципальных учреждений, размещенными в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сообщения в социальных сетях) и размещению ответов на сообщения в социальных сетях (далее – Ответ).

2. К сообщениям в социальных сетях относятся:

1) сообщения, опубликованные пользователем в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», «Telegram», затрагивающие вопросы деятельности Администрации и выявленные посредством специализированного программного обеспечения (далее – инциденты);

2) инциденты, которые носят социально и общественно значимый характер, требующие оперативного решения (далее – инциденты повышенной важности);

3) сообщения, опубликованные пользователем в социальных сетях, выявленные Администрацией и затрагивающие вопросы ее деятельности (далее – публикации в социальных сетях).

3. При организации работы с сообщениями в социальных сетях не применяются положения Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон № 59-ФЗ). Сообщение в социальных сетях не является обращением гражданина, определенным в соответствии с Законом № 59-ФЗ.

4. Координацию работы Администрации с инцидентами, инцидентами повышенной важности, публикациями в социальных сетях осуществляет отдел по общим и правовым вопросам администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района.

Должностным лицом для взаимодействия по вопросам работы с инцидентами (далее – муниципальным куратором) является должностное лицо отдела по общим и правовым вопросам администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района или иное должностное лицо Администрации, назначаемое распоряжением администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района.

5. Начальник отдела по общим и правовым вопросам администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района осуществляет:

1) координацию работы с публикациями в социальных сетях;

2) работу с сообщениями в социальных сетях, затрагивающими вопросы деятельности администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района и подведомственных муниципальных учреждений.

6. Отделы администрации муниципального образования Динской район и подведомственные муниципальные учреждения организуют работу по рассмотрению и подготовке ответов с учетом пунктов 9, 18 и 20 настоящего Порядка.

7. В целях организации работы в социальных сетях правовым актом администрации Новотитаровского сельского поселения определяются:

1) должностное лицо, замещающее должность не ниже заместителя главы администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района, ответственное за организацию работы с сообщениями в социальных сетях;

2) должностное лицо, осуществляющее размещение ответов на сообщения в социальных сетях (муниципальный куратор) и должностные лица, осуществляющие подготовку ответов на сообщения в социальных сетях (далее – исполнитель), с учетом возможности исполнения должностных обязанностей исполнителей по работе с сообщениями в социальных сетях в период их временного отсутствия в связи с болезнью, отпуском, командировкой, учебой и иными причинами.

8. Подготовка и размещение ответа на сообщение в социальных сетях осуществляется не позднее 8 рабочих часов с момента его выявления.

9. Региональный куратор выявляет инциденты, на которые требуется ответ, указывает тему (группу тем), локацию и в течение 30 минут рабочего времени направляет их муниципальному куратору.

10. Муниципальный куратор в течение 30 минут рабочего времени направляет посредством электронной почты с пометкой «для ответа на сообщения из социальных сетей» полученные от регионального куратора инциденты в отделы Администрации или подведомственные муниципальные учреждения, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в инциденте, для подготовки проекта ответа.

Муниципальный куратор оповещает начальников отделов или руководителей муниципальных учреждений к полномочиям, которых отнесено решение вопросов, содержащихся в инциденте, о том, что сообщение отправлено на адрес электронной почты отдела или муниципального учреждения.

11. В случае, если решение поставленных в инциденте вопросов не относится к полномочиям отдела Администрации или подведомственного муниципального учреждения, в который направлен инцидент в соответствии с пунктом 9 настоящего Порядка, исполнитель в течение 30 минут рабочего времени с момента поступления сообщения об инциденте сообщает об этом муниципальному куратору. Муниципальный куратор в течение 30 минут рабочего времени с момента получения указанного сообщения направляет инцидент в отдел, к полномочиям которого отнесено решение вопросов, содержащихся в инциденте, для подготовки ответа.

12. В случае, если решение вопроса, содержащегося в инциденте, относится к полномочиям отдела или подведомственного муниципального учреждения, исполнитель подготавливает проект ответа (промежуточного ответа) на инцидент и направляет его на согласование муниципальному куратору посредством электронной почты с пометкой «ответ на сообщение из социальных сетей», муниципальный куратор – региональному куратору в соответствии с пунктом 8 настоящего Порядка.

Промежуточный ответ подготавливается в случае невозможности решения вопроса, содержащегося в инциденте, в течение срока, установленного пунктом 8 настоящего Порядка.

13. В случае необходимости определения сути содержащегося в инциденте вопроса исполнитель в течение 1 часа рабочего времени после поступления инцидента подготавливает вопрос (уточнение) и направляет его муниципальному куратору.

14. Региональный куратор в течение 30 минут рабочего времени с момента поступления проекта ответа (промежуточного ответа) или запроса (уточнения) согласовывает либо направляет его на доработку муниципальному куратору, муниципальный куратор – исполнителю с указанием причин отказа в согласовании. Причинами отказа в согласовании региональным куратором проекта ответа (промежуточного ответа) или запроса (уточнения) являются:

1) несоответствие сути вопроса, содержащегося в инциденте;

2) несоответствие условиям, предусмотренным пунктом 20 настоящего Порядка;

3) переадресация в другой орган исполнительной власти Краснодарского края;

4) отсутствие приветствия автора инцидента;

5) наличие орфографических и пунктуационных ошибок.

15. Направленный на доработку проект ответа (промежуточный ответ), запрос (уточнение) на инцидент дорабатывается исполнителем и направляется на повторное согласование муниципальному куратору, от муниципального – региональному куратору в течение 1 часа рабочего времени после направления проекта ответа на инцидент на доработку.

16. Согласованный региональным куратором ответ на инцидент в течение 30 минут рабочего времени с момента согласования размещается муниципальным куратором в социальной сети, в которой был размещен инцидент.

17. Подготовка и размещение ответа на инцидент повышенной важности осуществляется не позднее 4 рабочих часов с момента его выявления. Сроки ответов на инцидент повышенной важности, указанные в пунктах 10-16 настоящего Порядка, также сокращаются вдвое.

18. В случае, если автору инцидента дается промежуточный ответ на инцидент, то срок, необходимый для направления окончательного ответа автору инцидента, должен составлять не более 7 рабочих дней со дня направления промежуточного ответа. В этом случае сроки для действий, предусмотренных пунктами 10-16 настоящего Порядка, определяет региональный куратор.

19. В случае, если инцидент содержит вопросы, решение которых входит в полномочия нескольких отделов Администрации или подведомственных муниципальных учреждений:

1) в течение 30 минут рабочего времени с момента поступления инцидента от регионального куратора муниципальный куратор одновременно направляет его во все отделы или подведомственные муниципальные учреждения, к полномочиям которых относится решение вопросов, содержащихся в инциденте, с целью подготовки информации для сводного ответа;

2) срок подготовки и направления исполнителем муниципальному куратору сводной информации для подготовки ответа составляет не более 2 часов рабочего времени с момента направления исполнителю инцидента;

3) муниципальный куратор определяет исполнителя сводного проекта ответа на инцидент с учетом информации, поступившей от всех исполнителей;

4) согласование и размещение сводного ответа на инцидент осуществляется в соответствии с пунктами 14-16 настоящего Порядка с учетом срока, установленного пунктом 8 настоящего Порядка.

20. Ответ на сообщение в социальных сетях должен соответствовать формату общения в социальной сети (отсутствие канцеляризмов, избыточного цитирования нормативных правовых актов (не более двух) и содержать информацию по существу заданного вопроса (с приложением подтверждающих фото- или видеоматериалов при их наличии).

21. На сообщения в социальных сетях, в которых содержатся сведения о намерении причинить вред другому лицу, нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Администрации, а также членам его семьи, ответ не дается.

22. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в проекте ответа, а также за соблюдение сроков его направления региональному куратору, возлагается на муниципального куратора.

23. Муниципальный куратор ежемесячно формирует сводную информацию о результате работы Администрации и подведомственных муниципальных учреждений с инцидентами, качестве этой работы, динамике инцидентов и представляет указанную информацию заместителю главы Новотитаровского сельского поселения Динского района, ответственному за организацию работы с сообщениями в социальных сетях, до 5 числа месяца, следующего за отчетным.

24. Муниципальный куратор или уполномоченное им должностное лицо незамедлительно докладывает заместителю главы Новотитаровского сельского поселения Динского района об инцидентах повышенной важности.

Заместитель главы

Новотитаровского сельского поселения О.А. Пройдисвет