



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОДСКОЙ ОКРУГ «ОХИНСКИЙ»
РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 12.01.2023

№ 8

г. Оха

Об утверждении Порядка работы с сообщениями пользователей, поступающими через официальные страницы (аккаунты) муниципального образования городской округ «Охинский»

Руководствуясь распоряжением Губернатора Сахалинской области от 04 ноября 2019 г № 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»,

1. Признать утратившим силу распоряжение администрации муниципального образования городской округ «Охинский» от 27.11.2019 № 782 «Об организации работы с сообщениями пользователей, поступающими через официальные страницы (аккаунты) муниципального образования городской округ «Охинский»».

2. Назначить заместителя главы муниципального образования городской округ «Охинский», заместителя главы администрации муниципального образования городской округ «Охинский» Н.В. Нуйкину ответственного за

организацию работы с сообщениями пользователей, поступающими через официальные страницы и системы интерактивной связи.

3. Назначить должностных лиц, отвечающих за организацию работы с сообщениями, поступающими от пользователей через официальные страницы (аккаунты) муниципального образования городской округ «Охинский» (приложение № 1).

4. Утвердить Порядок работы с сообщениями пользователей, поступающими через официальные страницы (аккаунты) муниципального образования городской округ «Охинский» (приложение № 2).

5. Разместить настоящее распоряжение на официальном сайте администрации муниципального образования городской округ «Охинский» www.adm-okha.ru.

6. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя главы муниципального образования городской округ «Охинский», заместителя главы администрации муниципального образования городской округ «Охинский» Н.В. Нуйкину.

**Глава муниципального образования
городской округ «Охинский»**

Е.Н. Михлик

Приложение № 1
к распоряжению администрации
муниципального образования
городской округ «Охинский»
от 12.01.2023 № 8

Должностные лица, отвечающие за организацию работы с сообщениями, поступающими от пользователей через официальные страницы (аккаунты) муниципального образования городской округ «Охинский»

№ п/п	ФИО	должность	адрес электронной почты	номер служебного телефона	номер мобильного телефона
1	Белянина Оксана Александровна	начальник отдела по связям с общественностью, населением и территориальному управлению	o.a.belyanina@adm.sakhalin.ru	3-38-60	91476702 56
2	Панчук Оксана Николаевна	ведущий консультант отдела по связям с общественностью, населением и территориальному управлению	o.panchuk@adm.sakhalin.ru	5-07-50	91475706 35

ПОРЯДОК
работы с сообщениями пользователей, поступающими через
официальные страницы (аккаунты) муниципального образования
городской округ «Охинский»

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с сообщениями пользователей, поступающими через официальные страницы (аккаунты) главы муниципального образования городской округ «Охинский», органа местного самоуправления муниципального образования городской округ «Охинский» Сахалинской области (далее-Порядок), разработан с целью организации работы и взаимодействия структурных подразделений органов местного самоуправления муниципального образования городской округ «Охинский» (далее - ОМСУ) при обработке и принятии мер реагирования на сообщения пользователей, поступающие через официальные страницы (аккаунты) в социальных сетях (онлайн-платформах) информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее-сеть Интернет).

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».

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 главой муниципального образования городской округ «Охинский», органами

местного самоуправления муниципального образования городской округ «Охинский» и структурными подразделениями.

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

- оператор - структурное подразделение администрации муниципального образования городской округ «Охинский» (отдел по связям с общественностью, населением и территориальному управлению), осуществляющее модерацию официальных страниц главы муниципального образования городской округ «Охинский», ОМСУ, первичную обработку сообщений пользователей, их направление на рассмотрение в отделы администрации муниципального образования городской округ «Охинский», ответственным руководителям ОМСУ и структурных подразделений проверку и публикацию ответов;
- официальная страница (аккаунт) в социальных сетях - страница, обеспечивающая передачу сообщения пользователя в адрес главы муниципального образования городской округ «Охинский», ОМСУ, структурных подразделений, размещенная в социальных сетях (онлайн-платформах) сети Интернет: «ВКонтакте», «Telegram», «Одноклассники»;
- сообщение - информация, публикации, комментарии пользователей, размещенные на официальной странице (аккаунте);
- работа с сообщениями - обработка, анализ, проверка сообщений пользователей и ответов на них, организация и проведение мероприятий по реагированию на сообщения, подготовка ответов на сообщения ОМСУ и направление их пользователям или их публикации;
- пользователь - лицо, зарегистрировавшее страницу (аккаунт) в социальных сетях сети Интернет, осуществляющее подготовку и отправку сообщений в социальных сетях;

- личный кабинет (direct и т.д.) - персональный раздел пользователя в социальной сети, предоставляющий возможности для персонализированной (непубличной) работы с сообщением пользователя;
- ответ органа власти – текстовый и (или) иной комментарий (включая фотографии, видеоматериалы, электронные образы (скан-образы) документов и т.д.), подготовленный ОМСУ на сообщение пользователя;
- публикация - публичное размещение на информационных ресурсах сети интернет информации, переданной пользователем и органами власти, для общего пользования.

3. Организация работы с сообщениями пользователей, поступающими на официальные страницы (аккаунты)

3.1. При поступлении сообщения в срок, не превышающий 3-х рабочих часов с момента размещения сообщения, оператор проводит проверку сообщения и направляет его для рассмотрения по компетенции в ответственный ОМСУ и/или структурное подразделение.

3.2. В срок, не превышающий 24-х часов с момента поступления сообщения, ответственным ОМСУ, структурными подразделениями 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.

При исчислении 24-часового периода не учитываются выходные и праздничные дни.

3.3. После проверки ответа, подготовленного ответственным ОМСУ, структурным подразделением оператор осуществляет возврат ответа на доработку или публикацию ответа (размещение в личном кабинете).

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 личном кабинете официальной страницы (аккаунта), публикуются в личном кабинете.

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 официальном сайте органа местного самоуправления муниципального образования городской округ «Охинский» Сахалинской области в разделе «Информационные сообщения».

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.

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 главы муниципального образования городской округ «Охинский», ОМСУ;
- требования совершить действия в обход закона с противоправной целью, а также сведения о намерениях осуществления гражданских прав иными заведомо недобросовестными способами (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 ответственным ОМСУ, структурным подразделением и содержат в себе информацию о:

- должностных лицах и органах, 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 оператором с согласия пользователя в структурное подразделение администрации муниципального образования городской округ «Охинский» (отдел по связям с общественностью, населением и территориальному управлению).

Указанное сообщение регистрируется как официальное обращение гражданина в системе электронного документооборота Правительства Сахалинской области (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».

4. Контроль и ответственность

4.1. Руководители органов местного самоуправления, структурных подразделений несут персональную ответственность за своевременное и качественное рассмотрение сообщений, поступающих через официальные страницы (аккаунты) главы муниципального образования городской округ «Охинский» Сахалинской области («Медиалогия»), органа местного самоуправления, в соответствии с настоящим Порядком.

4.2. Общее руководство, мониторинг, контроль своевременности и качества реагирования на сообщения пользователей структурными подразделениями муниципального образования городской округ «Охинский» Сахалинской области, органами местного самоуправления Сахалинской области осуществляет отдел по связям с общественностью, населением и территориальному управлению муниципального образования городской округ «Охинский».