Республика Ингушетия
Администрация муниципального образования «Городской округ город Магас»

Проспект Идриса Зязикова, 2,
город Магас, 386001,
тел.: +7 (8734) 55-12-33, факс: 55-12-33
e-mail: magas.adm@mail.ru

ГIалгIай Республика
«Магас пхье пхьен округ» яхача муниципальни округа Администраци

Заьзикнаькъан Идриса цIеparIa проспект, 2, Магас пхье
тел.: +7 (8734) 55-12-33, факс: 55-12-33
e-mail: magas.adm@mail.ru

РАСПОРЯЖЕНИЕ

«05» марта 2020 г. № 55-/о

г. Магас

О рассмотрении обращений граждан, поступающих из открытых источников

В целях совершенствования взаимодействия Администрации муниципального образования «Городской округ город Магас» с населением, а также организации работы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по рассмотрению сообщений из открытых источников и формированию системы эффективной обратной связи:

1. Утвердить прилагаемое Положение об организации работы Администрации муниципального образования «Городской округ город Магас» с сообщениями из открытых источников (согласно приложению).
2. Отделу пресс-службы Администрации обеспечить:
2.1 организацию работы с сообщениями из открытых источников;
2.2 опубликовать данное распоряжение на официальном сайте Администрации муниципального образования «Городской округ город Магас»
3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя Главы Администрации М.С. Зязикову.

Глава города Магас **Р.М. Арсамаков**

Приложение
к распоряжению Администрации
МО «Городской округ город Магас»
№ 55р от 05 августа 2020г.

ПОЛОЖЕНИЕ
Об организации работы по рассмотрению обращений граждан с сообщениями из открытых источников

1. Настоящее Положение определяет порядок, сроки и последовательность действий отдела пресс-службы Администрации муниципального образования «Городской округ город Магас» (далее – Администрация) по выявлению сообщений из открытых источников, в том числе размещенных 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 2 мая 2006 г. № 593—ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Координацию работы Администрации с сообщениями из открытых источников осуществляет отдел пресс-службы.

4. Работа Администрации с сообщениями из открытых источников осуществляется в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», «Facebook», «Twitter» и «Instagram» (далее — социальные сети), а также в дневниках на площадках блогов и микроблогов, в видеоблогах на видеохостингах, на русскоязычных интернет—форумах, в мессенджерах и на сайтах—отзовиках.

5. Администрация должна иметь необходимые ресурсы (группы, аккаунты) для работы в социальных сетях. Ссылки на актуальные аккаунты

размещаются на официальном сайте Администрации муниципального образования «Городской округ город Магас».

6. Глава муниципального образования определяет: должностное лицо, замещающее должность не ниже заместителя руководителя, ответственное за организацию работы с сообщениями из открытых источников; одного или нескольких работников, осуществляющих подготовку и размещение ответов на сообщения из открытых источников (далее — исполнитель) с учетом возможности возложения исполнения обязанностей исполнителя, в период их отсутствия или временной нетрудоспособности (в связи с болезнью, отпуском, командировкой, учёбой и т.д.), на иных лиц.

7. Если, по мнению исполнителя, решение поставленных в сообщении из открытых источников вопросов не относится к компетенции Администрации, исполнитель в течение 30 минут возвращает сообщение из открытых источников куратору Управления по рассмотрению обращений граждан Администрации Главы и Правительства Республики Ингушетия (далее – куратор).

8. Подготовка и размещение ответа исполнителем на сообщение из открытых источников осуществляется не позднее 9 рабочих часов с момента выявления сообщения из открытых источников куратором.

9. Исполнитель подготавливает проект ответа (при необходимости — промежуточного ответа) на сообщение из открытых источников или запрос (уточнение) не позднее, чем за 4 часа до истечения срока, предусмотренного пунктом 8 настоящего Положения, направляет его на согласование куратору.

10. Куратор в течение 30 минут с момента поступления проекта ответа на сообщение из открытых источников или запроса (уточнения) согласовывает его либо направляет на доработку исполнителю.

11. Направленный на доработку проект ответа на сообщение из открытых источников в течение 1 часа должен быть доработан исполнителем и направлен на повторное согласование куратору.

12. Согласованный куратором ответ на сообщение из открытых источников в течение 30 минут с момента согласования размещается исполнителем в социальной сети, в которой было размещено сообщение из открытого источника.

13. В случае, если дается промежуточный ответ на сообщение из открытых источников, срок, необходимый для направления окончательного проекта ответа, должен составлять не более 7 рабочих дней со дня направления промежуточного ответа.

14. При поступлении повторного сообщения из открытых источников по ранее рассмотренному вопросу, ответ 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 8 — 14 настоящего Положения.

15. 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).

16. Не подлежат обработке и ответу сообщения из открытых источников, в которых содержатся сведения о намерениях причинить вред другому лицу, нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.

17. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в проекте ответа, а также за соблюдение сроков ее предоставления куратору, возлагается на исполнителя.