Приложение № 1

к приказу

от 01.12.2023 № 35

Положение об организации работы в аппарате Петрозаводского городского Совета с сообщениями граждан, размещаемыми в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети Интернет

1. Положение об организации работы в аппарате Петрозаводского городского Совета с сообщениями граждан, размещаемыми в социальных сетях информационно-коммуникационной сети Интернет (далее - Положение), разработано с целью организации работы в Петрозаводском городском Совете по обработке и принятию мер реагирования на сообщения пользователей, поступающие в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети Интернет по вопросам деятельности Петрозаводского городского Совета, требующие реагирования (ответа на сообщение) (далее – сообщения, социальная сеть, сеть Интернет).

Положение не распространяется на сообщения, не требующие ответа (не содержащие конкретных заявлений, жалоб, предложений).

1. Сообщения, размещаемые пользователями на официальных страницах (аккаунтах) в социальной сети, не являются обращениями граждан, подлежащими рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
2. Официальная страница (аккаунт) – страница, обеспечивающая передачу сообщения пользователя в адрес Петрозаводского городского Совета, размещенная в социальных сетях сети Интернет. Ссылки на официальные страницы (аккаунты) размещаются на официальном сайте Петрозаводского городского Совета.

Официальные страницы (аккаунты) являются дополнительным средством реализации права граждан на доступ к информации о деятельности Петрозаводского городского Совета, формой эффективного взаимодействия и установления обратной связи граждан и юридических лиц с Петрозаводским городским Советом.

1. Муниципальные служащие аппарата Петрозаводского городского Совета, ответственные за организацию работы с сообщениями, поступающими через официальные страницы (аккаунты), (далее – ответственные лица) осуществляют модерацию официальных страниц (аккаунтов), первичную обработку сообщений (выявление сообщений пользователей, требующих реагирования), взаимодействие с другими лицами с целью получения информации, необходимой для подготовки ответов, подготовку и публикацию ответов в сроки, установленные настоящим Положением.
2. При поступлении сообщения на официальные страницы (аккаунты) в течение пяти рабочих дней с момента поступления сообщения 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 его публикация.

Обработка сообщений, поступивших в выходные и праздничные дни, начинается в ближайший рабочий день, следующий за днем поступления сообщения.

1. Если ответ на сообщение требует дополнительной проработки, то в срок, установленный пунктом 6 настоящего Положения, публикуется промежуточный ответ с уточнением периода времени, в течение которого будет опубликован окончательный ответ.
2. При поступлении повторного сообщения по вопросу, который еще находится в работе, ответ должен содержать информацию о принятых мерах или о ходе решения вопроса.

Подготовка и публикация в социальной сети ответа на повторное сообщение осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 5, 6 настоящего Положения.

1. Ответ на сообщение должен соответствовать формату сообщения в социальной сети, быть по существу заданного вопроса (вопросов) с возможным приложением фото- и (или) видеоматериалов (при их наличии).
2. Ответы на сообщения пользователей, размещенные в комментариях к публикациям официальной страницы (аккаунта), могут быть опубликованы как в открытом доступе, так и путем размещения в личных сообщениях (direct).

Ответы на сообщения пользователей, размещенные в закрытой части (личные сообщения, direct) официальной страницы (аккаунта), публикуются в личных сообщениях (direct).

1. Размещение и блокировка сообщений (комментариев) на страницах в социальной сети осуществляются в соответствии с правилами использования социальной сети, установленными владельцем социальной сети.
2. Сообщения, не подлежащие распространению в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также содержащие информацию рекламного характера, оскорбления и нецензурные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу, могут быть удалены администратором официальной страницы (аккаунта) в социальной сети.
3. Не подлежат обработке 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. Ответ на такие сообщения не дается.
4. Ответ на сообщение не дается в случаях, если текст сообщения не поддается прочтению, содержание сообщения не позволяет определить суть сообщения.
5. В случае поступления сообщения, содержащего вопросы, по существу которых неоднократно давались ответы в связи с ранее направленными сообщениями, пользователю направляются разъяснения, содержащие информацию о неоднократном рассмотрении поставленных в сообщении вопросов с указанием ссылки на ранее данные ответы.
6. В случае поступления сообщения, содержащего вопрос, не относящийся к компетенции Петрозаводского городского Совета, пользователю направляются разъяснения, содержащие информацию об уполномоченном органе или организации, к чьей компетенции отнесены поставленные в сообщении вопросы.
7. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в ответе, а также за соблюдение сроков, установленных настоящим Положением, возлагается на ответственных лиц.
8. Настоящее Положение распространяется на организацию работы с сообщениями, поступившими через официальные страницы (аккаунты) Председателя Петрозаводского городского Совета.

Приложение № 2

к приказу

от 01.12.2023 № 35

Перечень муниципальных служащих аппарата Петрозаводского городского Совета, ответственных за организацию работы с сообщениями, поступающими через официальные страницы (аккаунты)

1. Голубев Д.А, главный специалист отдела организационной работы – ответственное лицо за организацию работы с официальными страницами (аккаунтами) Петрозаводского городского Совета;
2. Мартыненко В.А., ведущий специалист отдела организационной работы - ответственное лицо за организацию работы с официальными страницами (аккаунтами) Председателя Петрозаводского городского Совета.