



Самарская область

АДМИНИСТРАЦИЯ  
ГОРОДСКОГО ОКРУГА  
ОКТЯБРЬСК

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 07.10.22 № 101д

Об организации работы с сообщениями  
из открытых источников информации

В целях совершенствования взаимодействия органов местного самоуправления Самарской области с населением, организации работы органов местного самоуправления Самарской области в информационно – телекоммуникационной сети Интернет по рассмотрению сообщений из открытых источников информации и формированию системы эффективной обратной связи, руководствуясь Уставом городского округа Октябрьск Самарской области

**ПОСТАНОВЛЯЮ**

1. Утвердить Положение об организации работы с сообщениями из открытых источников информации, согласно Приложению к настоящему постановлению.
2. Отделу по связям с общественность и информационными технологиями Администрации городского округа Октябрьск:
  - 2.1. Обеспечить создание и ведение официальных страниц (аккаунтов) Администрации городского округа Октябрьск Самарской области;
  - 2.2. Обеспечить создание и ведение реестра официальных страниц (аккаунтов\_ Администрации городского округа Октябрьск Самарской области в социальных сетях;

2.3. Обеспечить координацию работы Администрации городского округа Октябрьск Самарской области по созданию, ведению официальных страниц (аккаунтов) в социальных сетях и рассмотрению сообщений из открытых источников информации.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

4. Опубликовать настоящее постановление в газете «Октябрьское время» и разместить на официальном сайте Администрации городского округа Октябрьск Самарской области.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава городского округа Октябрьск



А.В. Гожая



Утверждено  
Постановлением Администрации  
г.о. Октябрьск Самарской области  
от « 07 » 10 2012 года № 1012

## Положение

### Об организации работы с сообщениями из открытых источников информации

1. Настоящее Положение определяет порядок, сроки и последовательность действий Администрации городского округа Октябрьск Самарской области по выявлению сообщений из открытых источников информации, затрагивающих вопросы деятельности Администрации городского округа Октябрьск Самарской области, размещенных в социальных сетях информационно – телекоммуникационной сети Интернет (далее – сообщения из открытых источников), принятию мер оперативного реагирования 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 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Координацию работы Администрации городского округа Октябрьск Самарской области с сообщениями из открытых источников осуществляет руководитель Аппарата Администрации городского округа Октябрьск Самарской области.

4. Информация об актуальных ресурсах вносится в реестр официальных страниц (аккаунтов) и размещается на официальном сайте Администрации городского округа Октябрьск Самарской области.

5. Отбор сообщений из открытых источников, требующих реагирования, направление их в подведомственные органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в



сообщениях из открытых источников вопросов, согласование запросов (уточнений), ответов (промежуточных ответов) авторам сообщений из открытых источников осуществляется уполномоченным инцидент-менеджером центра управления регионом Самарской области (далее – Куратор).

6. Администрация городского округа Октябрьск Самарской области определяет:

- должностное лицо, ответственное за организацию работы с сообщениями из открытых источников;
- одного или нескольких сотрудников, осуществляющих подготовку и размещение запросов (уточнений), ответов (промежуточных ответов) авторам сообщений из открытых источников (далее – Исполнитель), с учетом объема поступающих сообщений из открытых источников и возможности исполнения обязанностей Исполнителей в период их временного отсутствия (в связи с болезнью, отпуском, командировкой, учебой или иными причинами) иными лицами.

7. Исполнитель отбирает сообщения из открытых источников, требующие реагирования, указывает тему (группу тем), локацию, определяет категорию важности (параметр влияет на сроки отработки) и в течение часа направляет их в подведомственные органы Администрации городского округа Октябрьск Самарской области, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщениях из открытых источников вопросов, для отработки и подготовки запросов (уточнений), ответов (промежуточных ответов) авторам сообщений из открытых источников.

8. Если по мнению подведомственного органа Администрации городского округа Октябрьск Самарской области, решение вопроса не относится к компетенции представляемого органа, в течение часа возвращает сообщение из открытого источника Исполнителю с указанием органа



местного самоуправления или подготавливает ответ автору сообщения из открытых источников о необходимости обращения в орган местного самоуправления.

9. Размещение в социальной сети запроса (уточнения), ответа (промежуточного ответа) авторам сообщений из открытых источников осуществляется не позднее 9 рабочих часов с момента отбора такого сообщения.

10. Размещение в социальной сети запроса (уточнения), ответа (промежуточного ответа) авторам сообщений из открытых источников повышенной важности осуществляется не позднее четырех рабочих часов с момента выявления такого сообщения.

11. В целях оперативного принятия мер по решению поставленных в сообщениях из открытых источников вопросов Администрация городского округа Октябрьск назначает ответственных дежурных на выходные и праздничные дни.

12. Исполнитель подготавливает проект запроса (уточнения) или ответа (промежуточного ответа) автору сообщения из открытых источников и направляет на согласование Куратору не позднее чем за четыре часа до истечения срока, предусмотренного пунктом 9 настоящего Положения.

Проект запроса (уточнения) или ответа (промежуточного ответа) автору сообщения из открытых источников повышенной важности направляет на согласование Куратору не позднее чем за час до истечения срока, предусмотренного пунктом 10 настоящего Положения.

13. Куратор в течение часа с момента поступления от Исполнителя проекта запроса (уточнения) или ответа (промежуточного ответа) автору сообщения из открытых источников согласовывает его либо возвращает Исполнителю на доработку.

14. Поступивший на доработку проекта запроса (уточнения) или ответа (промежуточного ответа) автору сообщения из открытых источников должен быть доработан Исполнителем с учетом замечаний Куратора и направлен на повторное согласование Куратору в течение часа после его поступления на доработку.

15. Согласованный Куратором проекта запроса (уточнения) или ответа (промежуточного ответа) автору сообщения из открытых источников в течение часа с момента согласования размещается Исполнителем в социальной сети.

16. В случае если дается промежуточный (предварительный) ответ на сообщение из открытых источников, то срок, необходимый для окончательного ответа, должен составлять не более 7 рабочих дней со дня направления промежуточного (предварительного) ответа.

17. В случае если сообщение из открытых источников содержит вопросы, разрешение которых входит в компетенцию нескольких органов подведомственных Администрации городского округа Октябрьск Самарской области, очередность подготовки информации Исполнителями определяет Куратор.

Каждый Исполнитель подготавливает необходимую информацию в своей части и направляет ее Куратору в течение двух часов с момента поступления сообщения из открытых источников для отработки либо в иное отведенное Куратором время.

Проект общего ответа на сообщение из открытых источников подготавливает Куратор с учетом информации, поступившей от всех Исполнителей по данному сообщению из открытых источников.

18. При поступлении повторного сообщения из открытых источников по ранее рассмотренному вопросу Куратор направляет его Исполнителю по данному вопросу, в компетенцию которого входит решение поставленного в



сообщении из открытых источников вопроса, для оперативного принятия мер по решению указанного вопроса и подготовки ответа автору сообщений из открытых источников.

Проект ответа на повторное сообщение из открытых источников должен содержать информацию о принятых конкретных мерах, проведенной конкретной работе или о ходе решения поставленного вопроса.

Подготовка и размещение в социальной сети ответа на повторное сообщение из открытых источников осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 9-17 настоящего Положения.

19. Ответ на сообщение из открытых источников должен соответствовать следующим критериям:

начинается с приветствия или обращения к автору;

составлен в вежливой форме с соблюдением правил деловой этики и не содержит оскорбления, фамильярность по отношению к автору;

соответствует формату общения в социальной сети;

содержит исчерпывающие разъяснения по существу поставленного вопроса с указанием ответственного ведомства, принятых (принимаемых) мер, сроков устранения недостатков или времени, необходимого для решения вопроса, иных заслуживающих внимания обстоятельств;

содержит подтверждающие фото – или видеоматериалы (при их наличии).

20. Не подлежит обработке и ответу сообщения из открытых источников, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, спам – рассылка, реклама. При этом авторы, допустившие такие сообщения, могут быть занесены в черный список или

его аналог в порядке, определенном правилами использования соответствующей социальной сети.

Ответ также может не даваться если текст сообщения из открытых источников не позволяет определить суть вопроса (проблемы) или автору ранее многократно (два раза и более) давались исчерпывающие разъяснения по существу поставленного вопроса.

21. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в проекте ответа, а также за соблюдение сроков ее предоставления Куратору возлагается на Исполнителя.

22. В случае выявления недостатков в работе Администрации городского округа Октябрьск Самарской области и подведомственных учреждений с сообщениями из открытых источников соответствующая информация направляется первому вице – губернатору председателю Правительства Самарской области, заместителям председателя Правительства Самарской области по курируемым вопросам для организации работы по устранению недостатков, а также для выявления лиц, допустивших нарушения требований настоящего Положения, и принятия решения о применении к ним мер дисциплинарного воздействия.

23. Незамедлительному докладу Губернатора Самарской области подлежит информация о сообщениях их открытых источников, носящих социально и общественно значимый характер, а также о повышенной социальной активности по вопросам, требующим оперативного решения.