

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

АДМИНИСТРАЦИИ СОБОЛЕВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА КАМЧАТСКОГО КРАЯ

**10 февраля** **2021** с. Соболево **№65-р**

В целях создания эффективной системы обратной связи администрации Соболевского муниципального района с населением

1. Утвердить Положение о порядке работы администрации Соболевского муниципального района с сообщениями, размещенными в социальных сетях, согласно приложению 1 к настоящему распоряжению.
2. Утвердить Положение о порядке работы администрации Соболевского муниципального района в информационно-аналитической системе «Камчатка в порядке» согласно приложению 2 к настоящему распоряжению.
3. Отделению по информационной политике, защите информации и связям с общественностью в составе управление делами (далее – Отделение):
4. координировать работу структурных подразделений администрации Соболевского муниципального района с сообщениями, размещенными в социальных сетях и в информационно-аналитической системе «Камчатка в порядке», введенной в эксплуатацию распоряжением Губернатора Камчатского края от 22.07.2020 № 685-Р (далее соответственно - сообщения из открытых источников, информационно-аналитическая система «Камчатка в порядке»);
5. осуществлять взаимодействие со структурными подразделениями администрации Соболевского муниципального района, муниципальными образованиями в Соболевском муниципальном районе по вопросам работы с сообщениями из открытых источников, в том числе, посредством оказания консультативной помощи.
6. Структурным подразделениям администрации Соболевского муниципального района в рамках своих полномочий:
7. во взаимодействии с Отделением осуществлять рассмотрение сообщений из открытых источников;
8. оказывать Отделению необходимое содействие по вопросам работы с сообщениями из открытых источников;
9. ежеквартально, не позднее 25 числа месяца квартала направлять в Отделение предложения для формирования медиаплана по освещению успешных практик решения проблем граждан,озвученных в сообщениях из открытых источников, в средствах массовой информации и социальных сетях района;
10. обеспечить рассмотрение сообщений, поданных гражданами и юридическими лицами посредством использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 10.11.2020 № 1802 «О проведении эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами и юридическими лицами в органы местного самоуправления Соболевского муниципального района, муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам сообщений и обращений, а также для направления такими органами и организациями ответов на указанные сообщения и обращения».
11. Рекомендовать муниципальным образованиям в Соболевском муниципальном районе:
12. принять правовые акты, регулирующие вопросы организации в муниципальных образованиях Соболевского муниципального района работы с сообщениями из открытых источников, аналогично настоящему распоряжению;
13. определить должностных лиц в муниципальных образованиях Соболевского муниципального района, ответственных за работу с сообщениями из открытых источников;
14. организовать взаимодействие с Отделением по вопросам работы с сообщениями из открытых источников, в том числе, по вопросам медиапланирования.
15. Администрации Соболевского муниципального района осуществлять работу в модулях «Инициативы» информационно-аналитической системы «Камчатка в порядке».
16. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на Управление делами администрации Соболевского муниципального района.

Глава Соболевского муниципального района В.И. Куркин

Приложение 1 к распоряжению

администрации Соболевского

муниципального района

от 10.02.2021 №65-р

Положение

о порядке работы администрации Соболевского муниципального района с сообщениями, размещенными в социальных сетях

1. Настоящее Положение определяет порядок работы администрации Соболевского муниципального района с сообщениями, размещенными в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», затрагивающими вопросы деятельности администрации Соболевского муниципального района (далее - сообщения из открытых источников), в том числе, касающийся принятия мер оперативного реагирования на сообщения из открытых источников и размещения ответов на указанные сообщения.
2. При работе 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 структурных подразделений администрации Соболевского муниципального района с сообщениями из открытых источников осуществляет Отделение по информационной политике, защите информации и связям с общественностью в составе управление делами администрации Соболевского муниципального района (далее - Отделение).
4. Отделение в рамках координации работы структурных подразделений администрации Соболевского муниципального района с сообщениями из открытых источников осуществляет следующие функции:
5. участвует в пределах своих полномочий в разработке проектов правовых актов Соболевского муниципального района, в том числе, методических рекомендаций по принятию мер оперативного реагирования на сообщения из открытых источников и размещению ответов на них, иных документов;
6. обеспечивает методическую поддержку и организует проведение обучения заинтересованных работников структурных подразделений администрации Соболевского муниципального района по вопросам работы с сообщениями из открытых источников.
7. Работа администрации Соболевского муниципального района с сообщениями из открытых источников осуществляется в социальных сетях «Одноклассники», «Facebook» и «Instagram» (далее - социальные сети).
8. Администрация Соболевского муниципального района должна иметь необходимые ресурсы (группы, аккаунты) для работы с сообщениями из открытых источников.
9. Выявление сообщений из открытых источников, требующих реагирования, направление их в структурные подразделения администрации Соболевского муниципального района, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщениях, согласование запросов (уточнений) авторам сообщений и ответов (промежуточных ответов) на указанные сообщения осуществляет сотрудник Отделения (далее - Куратор).
10. Выявление сообщений из открытых источников осуществляется Куратором посредством:
11. системы мониторинга «Инцидент Менеджмент»;
12. мониторинга сообщений из открытых источников в режиме ручной обработки.
13. Администрация Соболевского муниципального района назначает должностное лицо, ответственное за организацию работы с сообщениями из открытых источников (далее - Куратор), а также одного работника в каждом структурном подразделении администрации Соболевского муниципального района, осуществляющего подготовку и направление ответов Куратору для размещения ответов на указанные сообщения (далее - Исполнители), с учетом возможности исполнения обязанностей Исполнителей в период их временного отсутствия (в связи с болезнью, отпуском, командировкой, учебой или иными причинами) другими работниками и оформляет такое назначение локальным правовым актом.

В случае увольнения Исполнителя руководитель структурного подразделения администрации Соболевского муниципального района обязан проинформировать об этом Куратора в течение 3 календарных дней со дня издания распоряжения об увольнении.

1. Куратор выявляет сообщения из открытых источников, на которые требуется реагирование, указывает тему (группу тем), локацию и категорию важности, на основании чего может принять решение о необходимости реагирования на сообщение в сокращенный срок, и в течение 30 минут с момента выявления направляет их в структурные подразделения администрации Соболевского муниципального района, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщениях, для подготовки проекта ответа.

В приоритетном порядке подлежат рассмотрению сообщения, срок подготовки ответов по которым составляет не более 4 часов с момента их выявления Куратором (сообщение с установленной важностью - высокая).

1. Если, по мнению Исполнителя, решение вопросов, содержащихся в сообщении из открытого источника, не относится к компетенции структурного подразделения администрации Соболевского муниципального района, которому оно направлено на рассмотрение, Исполнитель в течение 30 минут с момента получения сообщения возвращает его Куратору, информацию фиксирует в карточке сообщения путем сохранения примечания.
2. Подготовка и размещение ответа на сообщение из открытого источника осуществляются в срок до 8 рабочих часов с момента выявления сообщения Куратором.
3. Исполнитель готовит проект ответа (при необходимости - промежуточного ответа) на сообщение из открытого источника или запрос (уточнение) и не позднее, чем за 4 часа до истечения срока, предусмотренного частью 12 настоящего Положения, направляет его на согласование Главе Соболевского муниципального района.
4. Глава Соболевского муниципального района в течение 1 часа с момента поступления проекта ответа на сообщение из открытого источника или запроса (уточнения) согласовывает его либо направляет на доработку Исполнителю.
5. Направленный на доработку проект ответа на сообщение из открытого источника должен быть исправлен Исполнителем в соответствии с полученными рекомендациями и направлен на повторное согласование Главе Соболевского муниципального района в течение 1 часа после поступления проекта ответа или запроса (уточнения) на доработку.
6. Согласованный Главой Соболевского муниципального района ответ на сообщение из открытого источника или запрос (уточнение) в течение 1 часа с момента согласования Исполнитель направляет Куратору для размещения в социальной сети, в которой было размещено сообщение.
7. В случае если на сообщение из открытого источника дается промежуточный ответ, то срок, необходимый для размещения окончательного ответа, должен составлять до 7 рабочих дней со дня направления промежуточного ответа.
8. В зависимости от категории важности сообщения из открытого источника Глава Соболевского муниципального района может принять решение о необходимости реагирования на сообщение в сокращенный срок.
9. В случае если сообщение из открытого источника содержит вопросы, решение которых относится к полномочиям нескольких Исполнителей:
10. Глава Соболевского муниципального района определяет ответственного исполнителя по подготовке общего ответа на сообщение;
11. Исполнитель, подготовивший необходимую информацию для подготовки общего проекта ответа в части, касающейся своих полномочий, направляет ее ответственному исполнителю;
12. направление каждым Исполнителем информации, необходимой для подготовки общего проекта ответа, составляет не более 2 часов с момента поступления Исполнителю сообщения для подготовки информации (общего ответа);
13. проект общего ответа на сообщение готовит ответственный исполнитель с учетом информации предыдущих Исполнителей по данному сообщению.
14. При поступлении повторного сообщения из открытого источника по ранее рассмотренному вопросу Куратор направляет его в структурные подразделения администрации Соболевского муниципального района, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщении, для оперативного принятия мер по решению указанного вопроса и подготовки ответа.

Ответ на повторное сообщение из открытого источника должен содержать информацию о принятых мерах или о ходе решения вопроса.

Подготовка и размещение в социальной сети ответа на повторное сообщение из открытого источника осуществляются в порядке, предусмотренном частями 12 - 19 настоящего Положения.

1. 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 и здоровью.
2. Персональная ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в проекте ответа на сообщение из открытого источника, а также за соблюдение сроков ее предоставления Куратору возлагается на Исполнителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.
3. Качество реагирования на сообщения из открытых источников (своевременное принятие мер оперативного реагирования на сообщения и размещение ответов на них, качество подготовленных Исполнителями ответов), а также количество освещенных в средствах массовой информации и социальных сетях региона успешных практик решения проблем граждан, озвученных в сообщениях из открытых источников, учитываются при оценке эффективности деятельности муниципальных служащих при премировании.

При оценке качества подготовленных Исполнителем ответов на сообщения из открытых источников учитываются:

1. краткость и информативность ответа, адаптация под формат общения в социальных сетях, отсутствие канцеляризмов;
2. грамотность, отсутствие орфографических и пунктуационных ошибок.
3. Отделение ежеквартально, до 5 числа квартала следующего за отчетным:

1) формирует и направляет Главе Соболевского муниципального района сводную информацию о своевременности работы структурных подразделений администрации Соболевского муниципального района в социальных сетях, качестве этой работы, динамике сообщений из открытых источников;

2) подготавливает и направляет Главе Соболевского муниципального района аналитическую справку по топовым сообщениям из открытых источников за квартал, содержащую указание на количество сообщений, которые решены положительно.

1. Отделение незамедлительно докладывает Главе Соболевского муниципального района информацию о сообщениях из открытых источников, носящих социально и общественно значимый характер, а также о повышенной социальной активности по вопросам, требующим оперативного решения.

Приложение 2 к распоряжению

администрации Соболевского

муниципального района

от 10.02.2021 №65-р

Положение

о порядке работы администрации Соболевского муниципального района

в информационно-аналитической системе «Камчатка в порядке»

1. Общие положения
   1. Настоящее Положение определяет порядок работы администрации Соболевского муниципального района с сообщениями, размещенными в информационно-аналитической системе «Камчатка в порядке» (далее - ИАС «Камчатка в порядке»), посредством модуля «Сообщения» в ИАС «Камчатка в порядке».
2. Порядок работы с сообщениями посредством модуля «Сообщения»
   1. Для целей настоящего раздела применяемые термины означают:
3. пользователь - авторизованный в Единой системе идентификации и аутентификации (далее - ЕСИА) и зарегистрированный в ИАС «Камчатка в порядке» гражданин, разместивший свое сообщение;
4. сообщение - направленная пользователем для размещения информация, содержащая сведения о проблеме, требующей решения, в соответствии с классификатором тем ИАС «Камчатка в порядке», в текстовой или иной форме, сопровождаемая фотоматериалами, иными документами;
5. фаст-трек сообщение - сообщение с сокращенными сроками обработки и предоставления ответа (не более 3 календарных дней со дня закрепления сообщения за исполнителем);
6. реагирование на сообщение - рассмотрение сообщения, принятие по нему необходимых мер, направленных на решение соответствующих проблем, подготовка ответа;
7. модерация сообщения - проверку сообщения на соответствие требованиям настоящего раздела, пользовательского соглашения ИАС «Камчатка в порядке» и единых правил модерации сообщений, размещенных в ИАС «Камчатка в порядке»;
8. исполнитель – администрация Соболевского муниципального района (по согласованию), осуществляющая реагирование на сообщение;
9. должностное лицо исполнителя - назначаемый руководителем исполнителя работник, осуществляющий работу с сообщениями, поступающими в личный кабинет исполнителя;
10. ответ - информация (текст, фотоматериалы, иные документы) о результатах реагирования на сообщения, подготовленная должностным лицом исполнителя и размещенная в ИАС «Камчатка в порядке» должностным лицом исполнителя;
11. личный кабинет исполнителя - персональный раздел закрытой части ИАС «Камчатка в порядке», предоставляющий исполнителю сервис для работы с сообщениями;
12. координатор - Отделение по информационной политике, защите информации и связям с общественностью в составе управление делами администрации Соболевского муниципального района (далее - Отделение) , осуществляющее мониторинг за своевременностью и качеством реагирования на сообщения, размещенные в ИАС «Камчатка в порядке».
    1. Закрепление сообщения за исполнителем осуществляется в автоматическом режиме в соответствии с классификатором тем ИАС «Камчатка в порядке» в день размещения сообщения либо после модерации сообщения путем направления сообщения в личный кабинет исполнителя.
    2. Должностные лица исполнителя:
13. проводят ежедневный мониторинг личного кабинета исполнителя на предмет наличия поступивших сообщений;
14. информируют руководителя исполнителя о поступивших сообщениях и результатах их рассмотрения;
15. взаимодействуют с пользователями при рассмотрении сообщений и подготовке ответов;
16. осуществляют сбор, обработку и подготовку информации (принятие необходимых мер, направленных на решение проблемы), необходимой для подготовки ответа, и размещают ответ в ИАС «Камчатка в порядке».
    1. Руководитель исполнителя осуществляет контроль за качеством реагирования на сообщения, подготовкой ответов и своевременным их размещением в ИАС «Камчатка в порядке».
    2. Размещение ответа осуществляется исполнителем в срок не позднее 10 календарных дней со дня размещения сообщения в ИАС «Камчатка в порядке». При этом обязательно размещение подтверждающих фотоматериалов, иных документов, за исключением тех случаев, когда результаты рассмотрения сообщений не позволяют получить указанные документы.

Исполнитель может запросить продление срока рассмотрения сообщения (не более 8 календарных дней) посредством направления запроса координатору с комментарием.

* 1. В исключительных случаях, когда вопрос, изложенный в сообщении, требует незамедлительного реагирования, оно маркируется как «фаст-трек сообщение» и отмечается в системе как «важное». Такое сообщение рассматривается исполнителем в срок от 1 до 3 календарных дней со дня закрепления сообщения за исполнителем (по согласованию с координатором).
  2. После размещения ответа на сообщение в ИАС «Камчатка в порядке» пользователю предоставляется возможность:

1. подтвердить решение проблемы;
2. оценить качество решения проблемы;
3. разместить комментарий к оценке качества решения проблемы;
4. не согласиться с ответом (направить сообщение на доработку) в случае
5. неудовлетворения качеством предоставленной информации (принятыми мерами, направленными на решение проблемы) или разместить сообщение о той же проблеме (далее - повторное сообщение).
   1. Сообщение, направленное пользователем на доработку, закрепляется за исполнителем в автоматическом режиме в соответствии с классификатором тем ИАС «Камчатка в порядке» путем направления сообщения в личный кабинет исполнителя в день направления сообщения пользователем.
   2. Исполнитель в течение 1 рабочего дня со дня получения сообщения при его модерации определяет, является ли новое сообщение повторным (содержит одну и ту же проблему и направлено от того же пользователя).
   3. Исполнитель в случае направления ему сообщения на доработку или размещения пользователем повторного сообщения в соответствии с настоящим разделом организует повторное реагирование на сообщение путем проведения качественного анализа ранее предоставленной информации (принятых мер, направленных на решение проблемы), установления фактов неполного, необъективного рассмотрения сообщений должностными лицами, подготовки повторного ответа (при необходимости).
   4. Координатор осуществляет мониторинг эффективности деятельности исполнителей по реагированию на сообщения в части:

1) контроля сроков модерации, реагирования на сообщения и предоставления ответов;

2) контроля качества ответов на сообщения, предоставляемых исполнителями.

* 1. Качество реагирования на сообщения, в том числе качество решения проблем, и своевременное размещение ответов на сообщения в ИАС «Камчатка в порядке» учитываются при оценке эффективности деятельности лиц, замещающих должности муниципальной службы при премировании.
  2. Отделение ежеквартально, до 5 числа квартала следующего за отчетным:

1) формирует и направляет Главе Соболевского муниципального района сводную информацию о результатах реагирования исполнителей на сообщения;

2) подготавливает и направляет Главе Соболевского муниципального района аналитическую справку по топовым сообщениям, содержащую указание на количество сообщений, которые решены положительно.

* 1. Отделение незамедлительно докладывает Главе Соболевского муниципального района информацию о сообщениях, носящих социально и общественно значимый характер, а также о повышенной социальной активности по вопросам, требующим оперативного решения.