



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ПЕРМИ

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

**Об утверждении Регламента работы**

**с сообщениями в социальных сетях**

**в администрации города Перми**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»

администрация города Перми ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Регламент работы с сообщениями в социальных сетях (далее – Регламент)

2. Первому заместителю главы администрации города Перми, заместителям главы администрации города Перми, руководителю аппарата администрации города Перми, руководителям функциональных и территориальных органов, функциональных подразделений администрации города Перми, обеспечить организацию работы по рассмотрению сообщений граждан в соответствии с Регламентом, утвержденным настоящим постановлением.

3. Управлению по общим вопросам администрации города Перми обеспечить опубликование настоящего постановления в печатном средстве массовой информации «Официальный бюллетень органов местного самоуправления муниципального образования город Пермь».

4. Информационно-аналитическому управлению администрации города Перми обеспечить опубликование (обнародование) настоящего постановления
на официальном сайте муниципального образования город Пермь в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника информационно-аналитического управления администрации города Перми Шушпанову Н.А.

Глава города Перми А.Н. Дёмкин

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации

города Перми

от

**РЕГЛАМЕНТ**

**работы с сообщениями в социальных сетях в администрации города Перми**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящий Регламент разработан в целях организации работы администрации города Перми с сообщениями граждан и юридических лиц, размещаемыми в социальных сетях и определяет сроки и порядок рассмотрения сообщений граждан и юридических лиц, размещаемых в социальных сетях, подготовке и размещению ответов.

1.2. В настоящем Регламенте используются следующие понятия:

1.2.1. социальные сети – официальные страницы Главы города Перми, администрации города Перми, губернатора Пермского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также иные сообщения, поступившие из Центра управления регионом Пермского края (далее – ЦУР ПК);

1.2.3. сообщение – информация, направленная гражданами и юридическими лицами в администрацию города Перми в социальных сетях;

1.2.3. Куратор – информационно-аналитическое управление администрации города Перми, ответственное за организацию работы с социальными сетями;

1.2.4. Исполнитель – функциональные органы и функциональные подразделения администрации города Перми, территориальные органы администрации города Перми (далее – Подразделения), осуществляющие подготовку ответа на сообщение, поступившее по компетенции Подразделения.

1.3. В администрации города Перми рассматриваются сообщения граждан и юридических лиц (далее - сообщения), по вопросам, относящимся к компетенции администрации города Перми.

Не подлежат обработке и ответу сообщения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу граждан.

1.4. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в ответе, а также за соблюдение сроков подготовки ответов на сообщения возлагается на Исполнителя.

1.5. Действие настоящего Регламента не распространяется на работу администрации города Перми с обращениями граждан и юридических лиц, поступающих в администрацию города Перми в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

**II. Функции**

2.1. Куратор:

2.1.1. осуществляет прием сообщений, поступивших в социальных сетях, направление Исполнителю, к компетенции которого отнесено решение вопросов, содержащихся в поступивших сообщениях, с целью подготовки ответа.

Если сообщение содержит вопросы, решение которых относится к компетенции нескольких Исполнителей, Куратор направляет сообщение каждому из Исполнителей для подготовки ответа в части, касающейся его компетенции.

2.1.2. осуществляет координацию и мониторинг за своевременной и качественной подготовкой Исполнителем ответов на сообщения, соблюдением порядка и сроков подготовки ответов, установленных настоящим Регламентом;

2.1.3. размещает ответы на сообщения, поступившие от Исполнителей, в социальных сетях, в случае необходимости размещает промежуточные ответы;

2.1.4. оказывает Исполнителю консультативную и методологическую помощь при подготовке ответов на сообщения, размещаемые в социальных сетях.

2.2. Исполнитель:

2.2.1. подготавливает ответ (при необходимости - промежуточный ответ) на сообщение, поступившее от Куратора

2.2.2 направляет Куратору ответ на сообщение для размещения, в срок, установленный настоящим Регламентом;

2.2.2. по согласованию с Куратором самостоятельно размещает ответ, промежуточный ответ в социальных сетях.

**III. Порядок и сроки рассмотрения сообщений в социальных сетях**

3.1. Рассмотрение сообщений, поступивших на официальные страницы Главы города Перми и администрации города Перми, подготовка и размещение ответов осуществляются в течение одного календарного дня с момента направления сообщения Исполнителю.

3.2. Рассмотрение сообщений, поступивших на страницы губернатора Пермского края, подготовка и размещение ответов осуществляются в следующие сроки:

3.2.1. ответы на сообщения, поступившие в ленту, в период с 8:00 до 23:00 по местному времени, размещаются не позднее чем через 4 часа в период служебного времени с момента поступления сообщения Куратору от ЦУР ПК;

3.2.2. ответы на сообщения, поступившие в личные сообщения, в период с 8:00 до 23:00 по местному времени, размещаются не позднее чем через 48 часов в период служебного времени с момента поступления сообщения Куратору от ЦУР ПК.

3.3. Рассмотрение иных сообщений, поступивших из ЦУР ПК, за исключением сообщений по п. 3.2 настоящего Регламента, подготовка и размещение ответов осуществляются не позднее 8 часов в период служебного времени с момента поступления сообщения Куратору.

3.4. Ответы на сообщения, указанные в п. 3.1-3.3 настоящего Регламента, с приложением фотоматериалов, размещается не позднее восьми календарных дней со дня направления сообщения Исполнителю.

3.5. Если ответ на сообщение требует дополнительной проработки, размещается промежуточный ответ с уточнением периода времени, в течение которого будет размещен окончательный ответ.

3.6. Куратор направляет Исполнителю ответ на доработку в следующих случаях:

3.7.1. ответ носит формальный характер и не отвечает по существу на поставленный в сообщении вопрос;

3.7.2. ответ содержит противоречивую или неполную информацию на сообщение;

3.7.3. ответ содержит термины и аббревиатуры, которые не являются общепринятыми и содержание которых необходимо раскрыть.