



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ПЕРМИ

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

23.12.2022

№ 1344

**Об утверждении Регламента   
работы с сообщениями, размещаемыми   
в информационно-телекоммуникационной**

**сети Интернет**

В соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ   
«Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»

администрация города Перми ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Регламент работы с сообщениями, размещаемыми в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (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 и юридических лиц в соответствии с Регламентом, утвержденным настоящим постановлением.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального опубликования в печатном средстве массовой информации «Официальный бюллетень органов местного самоуправления муниципального образования город Пермь».

4. 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».

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

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

Глава города Перми А.Н. Дёмкин

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

города Перми

от 23.12.2022 № 1344

**РЕГЛАМЕНТ**

**работы с сообщениями, размещаемыми в информационно-  
телекоммуникационной сети Интернет**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящий Регламент работы с сообщениями, размещаемыми в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – Регламент) разработан   
в целях установления единого порядка работы в администрации города Перми   
с сообщениями по вопросам компетенции администрации города Перми, размещаемыми гражданами, юридическими лицами на официальных страницах Главы города Перми, администрации города Перми, созданных в «ВКонтакте», «Одноклассники» (далее – социальные сети), а также поступающими через системы Модуль «Мониторинг социальных сетей», «Инцидент менеджмент» в целях получения ответа.

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 мая   
2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. В настоящем Регламенте используются следующие понятия:

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

1.2.2. 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;

1.2.3. лента – постоянно обновляющийся список записей на странице в социальной сети, доступный всем пользователям;

1.2.4. личные сообщения – сообщения, направляемые адресату в социальной сети и доступные только отправителю и получателю.

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

1.4. Координацию деятельности, предусмотренной пунктом 1.1 настоящего Регламента, мониторинг своевременной и качественной подготовки Исполнителем ответов на сообщения, оказание Исполнителю консультативной и методологической помощи при подготовке ответов на сообщения осуществляет Куратор.

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

**II. Порядок работы с сообщениями**

2.1. Работа с сообщениями включает следующие этапы:

2.1.1. выявление Куратором сообщений в социальных сетях или прием Куратором сообщений, поступающих через системы Модуль «Мониторинг социальных сетей», «Инцидент менеджмент»;

2.1.2. определение Куратором Исполнителя, к компетенции которого отнесено решение вопросов, содержащихся в поступившем сообщении, и направление ему сообщения для подготовки ответа.

Если сообщение содержит вопросы, решение которых относится к компетенции нескольких Исполнителей, Куратор направляет сообщение каждому из Исполнителей для подготовки ответа в пределах компетенции;

2.1.3. рассмотрение сообщения Исполнителем, подготовка ответа (при необходимости дополнительной проработки промежуточного ответа) и направление Куратору для размещения;

2.1.4. размещение Куратором ответа на сообщение в социальных сетях или размещение ответа в системах Модуль «Мониторинг социальных сетей», «Инцидент менеджмент».

По согласованию с Куратором Исполнитель самостоятельно размещает ответ на сообщение в социальных сетях и в системе «Инцидент менеджмент».

**III. Рассмотрение, подготовка и размещение сообщений**

3.1. Выявление Куратором сообщений в социальных сетях или прием Куратором сообщений, поступающих через системы Модуль «Мониторинг социальных сетей», «Инцидент менеджмент», определение Куратором Исполнителя, к компетенции которого отнесено решение вопросов, содержащихся в поступившем сообщении, и направление ему сообщения для подготовки ответа осуществляется в течение 1 часа с момента поступления сообщения.

3.2. Рассмотрение Исполнителем сообщений, поступивших на официальные страницы Главы города Перми, через систему Модуль «Мониторинг социальных сетей», подготовка и направление ответа Куратору на размещение осуществляются в следующие сроки:

3.2.1. ответы на сообщения, поступившие в ленту, подготавливаются и направляются Куратору на размещение не позднее чем через 4 часа с момента поступления сообщения Исполнителю;

3.2.2. ответы на сообщения, поступившие в личные сообщения, подготавливаются и направляются Куратору на размещение не позднее чем через 48 часов   
с момента поступления сообщения Исполнителю.

3.3. Рассмотрение Исполнителем сообщений, поступивших на официальные страницы администрации города Перми, через систему «Инцидент менеджмент», подготовка и направление ответа Куратору на размещение осуществляются не позднее чем через 8 часов в период служебного времени с момента поступления сообщения Исполнителю.

3.4. Ответы на сообщения, указанные в пунктах 3.2-3.3 настоящего Регламента, требующие приложения фотоматериалов, подготавливаются и направляются Куратору на размещение не позднее чем через 8 календарных дней со дня направления сообщения Исполнителю.

3.5. Размещение Куратором ответа на сообщение в социальных сетях или размещение ответа в системах Модуль «Мониторинг социальных сетей», «Инцидент менеджмент» осуществляется не позднее чем через 30 минут после получения ответа на сообщение от Исполнителя (ей), к компетенции которого(ых) отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщении.

3.6. Если ответ на сообщение требует дополнительной проработки, то   
в сроки, установленные пунктами 3.2-3.3 настоящего Регламента, размещается промежуточный ответ с уточнением периода времени, в течение которого будет размещен окончательный ответ.

При размещении промежуточного ответа срок для размещения окончательного ответа продлевается на 24 часа.

3.7. Куратор направляет Исполнителю ответ на доработку в срок, установленный пунктом 3.5 настоящего Регламента, 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 информацию;

3.7.3. ответ не содержит информацию на все поставленные в сообщении вопросы;

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

Исполнитель подготавливает и направляет доработанный ответ Куратору для размещения в течение 4 часов.