



## Администрация города Пензы

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 21.04.2020 № 982

#### Об организации работы с информацией, размещаемой в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в администрации города Пензы

В целях совершенствования взаимодействия органов местного самоуправления города Пензы с населением, организации работы органов местного самоуправления города Пензы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по рассмотрению сообщений из открытых источников и формирования системы эффективной обратной связи, во исполнение распоряжения Губернатора Пензенской области от 27.03.2020 № 153-р «Об организации работы с информацией, размещаемой в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», руководствуясь статьей 33 Устава города Пензы,

#### Администрация города Пензы постановляет:

1. Утвердить Положение об организации работы в администрации города Пензы с сообщениями из открытых источников (Приложение).
2. Информационно-аналитическому отделу администрации города Пензы обеспечить:
  - организацию работы в администрации города Пензы с сообщениями из открытых источников;
  - взаимодействие со структурными подразделениями администрации города Пензы, с иными органами местного самоуправления города Пензы по вопросам работы с сообщениями из открытых источников;
  - взаимодействие с Департаментом информационной политики и средств массовой информации Пензенской области по вопросам работы с сообщениями из открытых источников;
  - оказание консультативной и методической помощи структурным подразделениям администрации города Пензы, иным органам местного самоуправления города Пензы в организации работы с сообщениями из открытых источников.
3. Структурным подразделениям администрации города Пензы, иным органам местного самоуправления города Пензы в соответствии со своими

полномочиями оказывать всестороннее содействие информационно-аналитическому отделу администрации города Пензы.

5. Информационно-аналитическому отделу администрации города Пензы разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации города Пензы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации города, информационно-аналитический отдел администрации города Пензы.

Глава администрации города

А.В. Лузгин

## ПОЛОЖЕНИЕ об организации работы в администрации города Пензы с сообщениями из открытых источников

1. Настоящее Положение определяет порядок, сроки и последовательность действий администрации города Пензы по выявлению сообщений из открытых источников, затрагивающих вопросы деятельности органов местного самоуправления города Пензы, в том числе размещенных в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сообщения из открытых источников), принятию мер оперативного реагирования на сообщения из открытых источников 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» (с последующими изменениями).

3. Координацию работы структурных подразделений администрации города Пензы, иных органов местного самоуправления города Пензы с сообщениями из открытых источников осуществляет информационно-аналитический отдел администрации города Пензы.

4. Работа с сообщениями из открытых источников в администрации города Пензы осуществляется в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», «Facebook», «Twitter» и «Instagram» (далее - социальные сети).

5. Администрация города Пензы обеспечена необходимыми ресурсами (группы, аккаунты) для работы в социальных сетях. Ссылки на актуальные аккаунты размещены на официальном сайте администрации города Пензы.

6. Выявление сообщений из открытых источников, требующих реагирования, направление их в структурные подразделения администрации города Пензы, иные органы местного самоуправления города Пензы, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщениях из открытых источников, согласование запросов (уточнений) авторам сообщений из открытых источников и ответов (промежуточных ответов) на сообщения из открытых источников, осуществляет специалист информационно-аналитического отдела администрации города Пензы, (далее - Специалист).

7. В администрации города Пензы, иных органах местного самоуправления определяются:

- должностное лицо, замещающее должность не ниже заместителя главы администрации города Пензы (заместителя руководителя иного органа

местного самоуправления), ответственное за организацию работы с сообщениями из открытых источников;

- сотрудники, осуществляющие подготовку ответов на сообщения из открытых источников (далее - Исполнитель) с учетом возможности исполнения обязанностей Исполнителей в период их временного отсутствия (в связи с болезнью, отпуском, командировкой, учебной или иными причинами) иными лицами.

8. Специалист с использованием автоматизированной системы мониторинга и реагирования выявляет сообщения из открытых источников, на которые требуется реагирование, и в течение двух часов рабочего времени направляет их в структурные подразделения администрации города Пензы, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщениях из открытых источников, для подготовки проекта ответа и решения проблемы.

9. Если решение поставленных в сообщении из открытых источников вопросов не относится к полномочиям соответствующего структурного подразделения администрации города Пензы, иного органа местного самоуправления города Пензы, Исполнитель в течение 30 минут рабочего времени с момента получения сообщения из открытых источников возвращает его Специалисту.

10. Подготовка и размещение ответа на сообщение из открытых источников осуществляется не позднее 8 часов (4 часов - для сообщений повышенной важности) с момента выявления сообщения из открытых источников Специалистом.

11. Исполнитель подготавливает проект ответа (при необходимости - промежуточного ответа) на сообщение из открытых источников или запрос (уточнение) и не позднее чем за три часа рабочего времени до истечения срока, предусмотренного пунктом 10 настоящего Положения, направляет его на согласование Специалисту.

12. Специалист в течение одного часа рабочего времени с момента поступления проекта ответа на сообщение из открытых источников или запроса (уточнения) согласовывает его, либо направляет на доработку Исполнителю.

13. Направленный на доработку проект ответа на сообщение из открытых источников должен быть доработан Исполнителем и направлен на повторное согласование Специалисту в течение 1 часа рабочего времени после поступления проекта ответа на сообщение из открытых источников на доработку.

14. В случае, если дается промежуточный ответ на сообщение из открытых источников, то срок, необходимый для направления окончательного проекта ответа, должен составлять не более семи рабочих дней со дня направления промежуточного ответа.

15. При поступлении повторного сообщения из открытых источников

по ранее рассмотренному вопросу Специалист направляет его в структурные подразделения администрации города Пензы, иные органы местного самоуправления города Пензы, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщении из открытых источников, для оперативного принятия мер по решению указанного вопроса и для подготовки ответа.

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

Подготовка и размещение в социальной сети ответа на повторное сообщение из открытых источников осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 8-17 настоящего Положения.

16. Ответ на сообщение из открытых источников должен соответствовать формату общения в социальной сети и содержать информацию по существу заданного вопроса (с приложением подтверждающих фото- или видеоматериалов по указанию Специалиста).

17. 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, здоровью и имуществу должностного лица администрации города Пензы, иного органа местного самоуправления, а также членам его семьи.

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

19. В случае выявления недостатков в работе администрации города Пензы, иных органов местного самоуправления города Пензы с сообщениями из открытых источников, информация об этом направляется первому заместителю главы администрации города Пензы, заместителям главы администрации города Пензы по курируемым вопросам для организации работы по устранению недостатков, а также для выявления должностных лиц, допустивших нарушения требований настоящего Положения, и принятия решения о применении к ним мер дисциплинарного воздействия.

20. Специалист еженедельно формирует сводную информацию о своевременности работы администрации города Пензы в социальных сетях, качестве этой работы и динамике сообщений из открытых источников и докладывает информацию главе администрации города Пензы, первому заместителю главы администрации города Пензы и другим ответственным лицам по согласованию.

21. Незамедлительному докладу главе администрации города Пензы подлежит информация о сообщениях из открытых источников, носящих социально и общественно значимый характер, а также о повышенной социальной активности по вопросам, требующим оперативного решения.