

**Порядок рассмотрения сообщений,
поступающих от населения в социальных сетях, иных средствах электронной
коммуникации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и
сервисах обмена мгновенными сообщениями, затрагивающих деятельность
МАДОУ «Детский сад № 35 общеразвивающего вида» г. Сыктывкара**

1. Настоящий Порядок определяет алгоритм последовательных действий, включающих в себя порядок, сроки и действия МАДОУ «Детский сад №35 общеразвивающего вида» г.Сыктывкара (далее по тексту Учреждение) по приему и рассмотрению сообщений, поступающих от населения в социальных сетях, иных средствах электронной коммуникации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и сервисах обмена мгновенными сообщениями, затрагивающих деятельность Учреждения (далее соответственно - открытый источник, сообщения из открытых источников), принятию мер оперативного реагирования на сообщения из открытых источников и размещению в социальных сетях ответов на них.

Результатом работы Учреждения с сообщениями из открытых источников является направление автору сообщения из открытых источников ответа (при необходимости - промежуточного ответа) или запроса (уточнения).

2. Для целей настоящего Порядка используются следующие термины:

социальная сеть - сайт и (или) страница сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», которые предназначены и (или) используются их пользователями для предоставления и (или) распространения посредством созданных ими персональных страниц информации на государственном языке Российской Федерации, государственных языках Республики Коми;

сервис обмена мгновенными сообщениями - службы для мгновенного обмена текстовыми сообщениями, звуковыми сигналами, изображениями, видео в реальном времени через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»;

аккаунт - официальная страница, зарегистрированная Учреждением в социальных сетях, иных средствах электронной коммуникации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и сервисах обмена мгновенными сообщениями;

иные средства электронной коммуникации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - не отнесенные к социальным сетям открытые информационные ресурсы, на которых могут размещаться сообщения (комментарии) по вопросам, затрагивающим деятельность Учреждения.

3. Учреждением обеспечиваются необходимые ресурсы (группы, аккаунты) для работы в открытых источниках. Ссылки на актуальные группы (аккаунты) учреждения размещаются на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (udosykt.ru).

4.Координацию работы с сообщениями из открытых источников, содержащими вопросы, входящие в компетенцию и требующие реагирования со стороны Учреждения, осуществляет назначенное лицо (далее - Куратор).

5. Прием сообщений из открытых источников с целью подготовки проектов ответов, согласование запросов (уточнений) авторам сообщений из открытых

источников и размещение ответов (промежуточных ответов) на такие сообщения осуществляет Куратор.

6. Учреждение сообщениями из открытых источников, одного или нескольких работников, осуществляющих подготовку и размещение ответов на сообщения из открытых источников из числа сотрудников Учреждения (далее - Исполнитель).

7. Куратор принимает сообщения из открытых источников, на которые требуется реагирование Управления, определяет тему (группу тем) и в течение 1 рабочего часа с момента получения таких сообщений в открытых источниках направляет их Исполнителю, к полномочиям которого отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщениях из открытых источников, для подготовки проекта ответа.

Подготовка и размещение ответа на сообщение из открытых источников осуществляется не позднее 8 рабочих часов с момента получения сообщения из открытых источников Куратором.

8. В случае если решение поставленных в сообщении из открытых источников вопросов не относится к компетенции соответствующего Исполнителя, то Исполнитель в течение 1 рабочего часа с момента поступления сообщения от Куратора возвращает данное сообщение Куратору, после чего Куратор в течение 1 рабочего часа направляет сообщение из открытых источников иному Исполнителю, к компетенции которого отнесено решение вопросов, содержащихся в поступившем сообщении из открытых источников.

9. Исполнитель готовит проект ответа (при необходимости - промежуточного ответа) на сообщение из открытых источников или запрос (уточнение) и не позднее чем за 3 рабочих часа до истечения срока, предусмотренного абзацем вторым пункта 7 настоящего Порядка, направляет его на согласование Куратору.

10. Куратор в течение 1 рабочего дня с момента поступления проекта ответа на сообщение из открытых источников или запроса (уточнения) согласовывает его либо направляет на доработку Исполнителю.

11. Ответ направляется Исполнителю на доработку в случаях, когда он:

- носит формальный характер и не отвечает по существу на поставленный в сообщении вопрос, а также не содержит сроков окончания или исправления результатов работ в случае подтверждения фактов, описанных в сообщении;
- не содержит объективных доводов, приведенных в качестве доказательств;
- содержит избыточное количество ссылок на правовые акты, при этом в тексте не даны пояснения либо правовые акты, ссылки на которые даны в ответе, не содержат ответа на поставленный в сообщении вопрос;
- содержит противоречивую или неполную информацию, не позволяющую определить результат полного ответа на сообщение;
- дает эмоциональную оценку сообщению;
- содержит безосновательные обвинения в адрес третьих лиц, не подтвержденные соответствующими документами (о расторжении договорных отношений, ведении претензионно-исковой работы, наложении дисциплинарной или другой ответственности и т.д.);
- содержит персональные данные третьих лиц, распространяемые без их согласия;
- содержит термины и аббревиатуры, которые не являются общепринятыми и содержание которых необходимо раскрыть.

12. Направленный на доработку проект ответа на сообщение из открытых

источников должен быть доработан Исполнителем и направлен на повторное согласование Куратору в течение 8 рабочих часов с момента поступления от Куратора информации о необходимости доработать проект ответа.

При устранении проблемы или опровержении информации, содержащейся в сообщении, Исполнитель обязан предоставить отсканированные копии актов сдачи-приемки работ и (или) фотографии, позволяющие определить качество выполненных работ.

13. В течение 1 рабочего часа с момента согласования Куратором ответа на сообщение из открытых источников данный ответ размещается Куратором в открытом источнике, в котором было размещено сообщение.

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

15. В случае если сообщение из открытых источников содержит вопросы, решение которых входит в полномочия нескольких Исполнителей, Куратор направляет сообщение из открытых источников каждому из Исполнителей для подготовки ответа в части, касающейся его полномочий.

16. При поступлении повторного сообщения из открытых источников по ранее рассмотренному вопросу и по которому ранее был дан ответ автору (авторам), Куратор указывает на это автору (авторам) повторного сообщения с указанием гиперссылки на соответствующий подготовленный ранее ответ.

В случае если в повторном сообщении из открытых источников по ранее рассмотренному вопросу сообщаются новые факты и обстоятельства, не учитывавшиеся при подготовке ответа на предшествующее сообщение, Куратор направляет указанное повторное сообщение Исполнителю, к полномочиям которого отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщении из открытых источников, для оперативного принятия мер по решению указанного вопроса и подготовки ответа.

Ответ на повторное сообщение из открытых источников должен содержать информацию о принятых мерах или о ходе решения поставленного в сообщении вопроса (с приложением подтверждающих фото- или видеоматериалов при их наличии).

Подготовка и размещение в открытых источниках ответа на повторное сообщение из открытых источников осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 7 - 15 настоящего Порядка.

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, а также членам его семьи.

18. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в проекте ответа автору сообщения из открытых источников, а также за соблюдение сроков ее предоставления Куратору возлагается на Исполнителя.

19. В случае выявления недостатков в работе исполнителей с сообщениями из открытых источников (нарушение сроков подготовки и размещения ответа автору сообщения из открытых источников, установленных настоящим Порядком, недостоверность или неполнота информации, содержащейся в ответе автору на сообщение из открытых источников) информация об этом направляется директору

для организации работы по устранению выявленных недостатков, а также для выявления лиц, допустивших нарушения требований настоящего Порядка.

20. Действие настоящего Порядка не распространяется на работу Учреждения с обращениями граждан в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», жалобами граждан и юридических лиц при предоставлении государственных и муниципальных услуг в соответствии с Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также на работу с запросами о разъяснении положений документации о закупке в соответствии с Федеральным законом «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».