



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
АДМИНИСТРАЦИЯ ПЕСЧАНОКОПСКОГО РАЙОНА

РАСПОРЯЖЕНИЕ

26.08.2016

№ 100

с. Песчанокопское

Об утверждении Положения об организации работы Администрации Песчанокопского района с публикациями в социальных сетях и системе «Инцидент-менеджмент»

В целях выявления и реакции на критические сообщения, относящиеся к деятельности органов местного самоуправления Песчанокопского района, опубликованных в социальных сетях, совершенствования взаимодействия Администрации Песчанокопского района с населением, повышения информированности граждан о деятельности Администрации Песчанокопского района, а также организации работы в системе «Инцидент-менеджмент»:

1. Утвердить Положение об организации работы Администрации Песчанокопского района с публикациями в социальных сетях и системе «Инцидент-менеджмент» согласно приложению № 1.

2. Утвердить ответственных должностных лиц за работу с публикациями в социальных сетях и системе «Инцидент-менеджмент» согласно приложению № 2.

3. Распоряжение Администрации Песчанокопского района от 29.01.2019 № 20 «Об утверждении Положения об организации работы Администрации Песчанокопского района с публикациями в социальных сетях» признать утратившим силу.

4. Настоящее распоряжение вступает в законную силу со дня его официального опубликования.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами Администрации Песчанокопского района Купину О.В.

Глава Песчанокопского района

В.В. Лозин

Распоряжение вносит:
руководитель пресс-службы
Администрации района



ПОЛОЖЕНИЕ

об организации работы Администрации Песчанокопского района
с публикациями в социальных сетях и системе «Инцидент-менеджмент»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок работы Администрации Песчанокопского района по выявлению критических публикаций, затрагивающих вопросы деятельности органов местного самоуправления Песчанокопского района, размещенных в социальных сетях (далее – публикации), в системе «Инцидент-менеджмент» оперативному реагированию на публикации и размещению ответов на них.

1.2. Работа Администрации Песчанокопского района с публикациями осуществляется в официальных аккаунтах.

1.3. Аккаунты в социальных сетях создаются Администрацией Песчанокопского района в социальных сетях – как страницы физического лица – официального представителя органа власти.

1.4. Система мониторинга публикаций в социальных сетях (далее – система) предназначена для выстраивания диалога и обратной связи с жителями Ростовской области в социальных сетях, формирования образа открытого, современного государства, решения конкретных бытовых проблем, путем отслеживания критических публикаций о деятельности органов власти и оперативного реагирования на них.

2. Распределение обязанностей

2.1. Выявление публикаций, требующих реагирования, направление их в орган исполнительной власти Песчанокопского района, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в публикациях и системе «Инцидент-менеджмент», согласование и размещение ответов на публикации осуществляет руководитель пресс-службы Администрации района (далее – координатор).

2.2. Подготовку проекта ответа на публикацию осуществляют должностные лица органов местного самоуправления Песчанокопского района, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в публикациях (далее - ответственные за подготовку проекта ответа).

2.3. Координацию работы с публикациями в социальных сетях и «Инцидент-менеджмент» осуществляет управляющий делами Администрации Песчанокопского района (далее - куратор).

3. Порядок ответа на публикацию

3.1. Куратор осуществляет ежемесячный доклад Главе Песчанокопского района по результатам анализа критических публикаций, а также информации о своевременности и качестве работы ответственных за подготовку проектов ответов в социальных сетях; (незамедлительному докладу Главе Песчанокопского района подлежит информация о публикациях, носящих социально и общественно значимый характер, а также о повышенной социальной активности по вопросам, требующим оперативного решения).

3.2. Координатор осуществляет:

3.2.1. Определение должностного лица, к полномочиям которого отнесено решение вопроса, содержащегося в публикации, ответственного за подготовку проекта ответа;

3.2.2. Согласование, с ответственным за подготовку проекта ответа, необходимого времени и содержания проекта ответа;

3.2.3. Проверку содержания проекта ответа, редактирование, в случае необходимости привлечение к составлению ответа специалистов;

3.2.4. Вводу ответа в систему.

3.2.5. Еженедельные меры по поддержке аккаунтов Администрации Песчанокопского района в социальных сетях;

3.2.6. Ежедневный мониторинг, с использованием специального программного обеспечения, функционирование на наличие, критической публикации которого должно осуществляться в рабочие дни с 8-00 до 17-00;

3.2.7. Доведение информации о наличии критической публикации до куратора;

3.2.8. Согласование с ответственным за подготовку проекта ответа на критическую публикацию, не позднее чем через 20 часов с момента выявления публикации (за исключением нерабочих дней); в случае необходимости доработки ответа, ответ дорабатывается в течение одного часа;

3.2.9. Размещение согласованного ответа на публикацию в социальной сети, в которой была размещена публикация, в течение 30 минут с момента согласования.

3.3. Ответственные за подготовку проекта ответа осуществляют:

3.3.1. Подготовку проекта ответа, который должен содержать информацию о решении изложенной в публикации проблемы (с приложением, при наличии, подтверждающих фотографий или видеозаписей), вариантах и сроках ее решения либо обоснованную информацию о невозможности решения вопроса со ссылками на соответствующие правовые акты;

3.3.2. Предоставление координатору, либо при его отсутствии исполнителю-администратору, проекта ответа в электронном виде не позднее чем через 19 часов с момента выявления критической публикации (за исключением нерабочих дней); в случае необходимости доработку ответа, ответ дорабатывается в течение одного часа.

4. Требования к ответу

4.1. Ответ на публикацию должен соответствовать формату общения в социальной сети и содержать:

- приветствие;
- информацию о мерах, принятых для решения вопроса, содержащегося в публикации, сведения об этапах и сроках его решения либо обоснованную информацию о невозможности решения указанного вопроса, со ссылками на соответствующие правовые акты;
- фотографии, видеозаписи или иные иллюстрированные материалы, подтверждающие принятие мер по решению вопроса, содержащегося в публикации (при наличии);
- не допускаются использование формализованных фраз, характерных для стиля делового письма, длинных вступлений, большого количества вводных слов.

4.2. При поступлении повторной публикации по ранее рассмотренному вопросу, ответ готовится с информацией о принятых мерах или о ходе решения вопроса.

Управляющий делами
Администрации района



О.В. Купина

Ответственные должностные лица за работу с публикациями
в социальных сетях и системе «Инцидент-менеджмент»

- | | | |
|-------------------|---|---|
| 1. Купина О.В. | управляющий делами
Администрации
Песчанокского района | ответственный за координацию
работы в официальных аккаунтах
Администрации Песчанокского
района в социальных сетях и
системе «Инцидент-менеджмент». |
| 2. Сидоренко С.А. | руководитель пресс-
службы Администрации
Песчанокского района | ответственный за организацию
работы с публикациями в
социальных сетях и «Инцидент-
менеджмент», за размещением
информации в социальных сетях
Администрации Песчанокского
района. |
| 3. Якунин А.И. | старший инспектор
сектора
информационных
технологий
Администрации
Песчанокского района | ответственный за отслеживание в
социальных сетях Администрации
Песчанокского района, в
аккаунтах Губернатора Ростовской
области комментариев граждан и
размещение ответов на
комментарии в аккаунтах;
размещение ответов в системе
«Инцидент-менеджмент». |
| 4. Путенец С.А. | ведущий специалист
контрольно-
организационного отдела
Администрации
Песчанокского района | ответственный за подготовку и
размещение ответов на
комментарии в системе
«Инцидент-менеджмент». |

Управляющий делами
Администрации района



О.В. Купина