



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ТУАПСИНСКИЙ РАЙОН**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 09.12.2022

г. Туапсе

№ 2001

**Об организации работы в администрации  
муниципального образования Туапсинский район  
с сообщениями в социальных сетях  
информационно-телекоммуникационной сети  
«Интернет»**

В соответствии со статьей 5 Закона Краснодарского края от 16 июля 2010 г. № 2000-КЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов Краснодарского края, органов местного самоуправления в Краснодарском крае», постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 20 августа 2020 г. № 478 «Об организации работы в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края с сообщениями в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в целях формирования системы эффективной обратной связи с населением муниципального образования Туапсинский район п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить Порядок организации работы с сообщениями в социальных сетях, затрагивающими вопросы деятельности администрации муниципального образования Туапсинский район (приложение 1).

2. Утвердить Порядок организации работы по созданию и ведению аккаунтов в социальных сетях в администрации муниципального образования Туапсинский район (приложение 2).

3. Управлению по связям с общественностью администрации муниципального образования Туапсинский район (Куприянов А.А.) в соответствии с Порядком организации работы с сообщениями в социальных сетях, затрагивающими вопросы деятельности администрации муниципального образования Туапсинский район, обеспечить:

1) координацию деятельности отраслевых структурных подразделений администрации муниципального образования Туапсинский район (далее – структурный подразделения) по работе с отдельными сообщениями в социальных сетях;

2) взаимодействие со структурными подразделениями по работе с

отдельными сообщениями в социальных сетях;

3) оказание консультативной и методической помощи структурным подразделениям в организации работы с сообщениями в социальных сетях.

4. Отделу по взаимодействию со СМИ администрации муниципального образования Туапсинский район (Россиева Е.Ю):

1) в соответствии с Порядком организации работы с сообщениями в социальных сетях, затрагивающими вопросы деятельности администрации муниципального образования Туапсинский район, обеспечить координацию структурных подразделений по работе с отдельными сообщениями в социальных сетях;

2) в соответствии с Порядком организации работы по созданию и ведению аккаунтов в социальных сетях в администрации муниципального образования Туапсинский район обеспечить координацию деятельности органов местного самоуправления муниципального образования Туапсинский район по созданию и ведению аккаунтов в социальных сетях, а также оказание органам местного самоуправления муниципального образования Туапсинский район консультативной и методической помощи по данному вопросу.

5. Признать утратившим силу постановление администрации муниципального образования Туапсинский район от 15 мая 2020 г. № 576 «Об организации работы с сообщениями из открытых источников в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6. Опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации Туапсинского района и разместить на официальном сайте администрации муниципального образования Туапсинский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации муниципального образования Туапсинский район, управляющего делами Ананова В.Д.

8. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Исполняющий обязанности главы  
муниципального образования  
Туапсинский район



С.Г. Сидоренко

## Приложение 1

## УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации  
муниципального образования

Туапсинский район

от 09.12.2024 № 2024

**ПОРЯДОК**

**организации работы с сообщениями в социальных сетях,  
затрагивающими вопросы деятельности администрации  
муниципального образования Туапсинский район**

1. Порядок организации работы с сообщениями в социальных сетях затрагивающими вопросы деятельности администрации муниципального образования Туапсинский район (далее – Порядок), определяет сроки и последовательность действий администрации муниципального образования Туапсинский район (далее – Администрации) по работе с сообщениями в социальных сетях затрагивающими вопросы деятельности администрации муниципального образования Туапсинский район, размещенными в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сообщения в социальных сетях) и размещению информации на сообщения в социальных сетях их авторам (далее - ответ).

2. Сообщения, опубликованные пользователем в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», «Telegram», затрагивающие вопросы деятельности исполнительных органов государственной власти Краснодарского края и выявленные посредством специализированного программного обеспечения (далее – инциденты);

инциденты, которые носят социальный и общественно значимый характер, требующие оперативного решения (далее - инциденты повышенной важности);

сообщения, опубликованные пользователем в социальных сетях, выявленные Администрацией и затрагивающие вопросы её деятельности (далее – публикации в социальных сетях).

3. При организации работы с сообщениями в социальных сетях не применяются положения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон № 59-ФЗ). Сообщение в социальных сетях не является обращением гражданина, определенным в соответствии с Законом № 59-ФЗ.

4. Координацию работы Администрации с инцидентами, инцидентами повышенной важности осуществляет управление по связям с общественностью администрации муниципального образования Туапсинский район (далее – Управление).

Должностным лицом взаимодействия по вопросам работы с инцидентами (далее – куратором) является начальник Управления или иное должностное лицо Администрации, назначаемое распоряжением Администрации муниципального образования Туапсинский район.

5. Координацию работы с публикациями в социальных сетях осуществляет начальник отдела по взаимодействию со СМИ администрации муниципального образования Туапсинский район.

6. Работу с сообщениями в социальных сетях, затрагивающими вопросы деятельности Администрации, организывает и осуществляет начальник отдела по взаимодействию со СМИ администрации муниципального образования Туапсинский район.

7. Структурные подразделения администрации муниципального образования Туапсинский район (далее – структурные подразделения) организуют работу по рассмотрению и подготовке ответов с учетом положений пунктов 9, 18 и 20 настоящего Порядка.

8. В целях организации работы с сообщениями в социальных сетях правовым актом администрации муниципального образования Туапсинский район определяется:

должностное лицо, замещающее должность не ниже заместителя главы администрации муниципального образования Туапсинский район, ответственное за организацию работы с сообщениями в социальных сетях;

должностные лица, осуществляющие подготовку и размещение ответов на сообщения в социальных сетях (далее – исполнитель), с учётом возможности исполнения должностных обязанностей исполнителей по работе с сообщениями в социальных сетях: в период их временного отсутствия (в связи с болезнью, отпуском, командировкой, учебой или иными причинами).

9. Подготовка и размещение ответа на сообщение в социальных сетях осуществляется не позднее 8 рабочих часов с момента его выявления.

10. Куратор выявляет инциденты, на которые требуется ответ, указывает тему (группу тем), локацию и в течение 30 минут рабочего времени направляет их в структурные подразделения, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в инциденте для подготовки проекта ответа.

11. В случае, если решение поставленных в инциденте вопросов не относится к полномочиям структурного подразделения, в который направлен инцидент в соответствии с пунктом 10 настоящего Порядка, исполнитель в течении 30 минут рабочего времени с момента поступления сообщения об инциденте сообщает об этом куратору. Куратор в течении 30 минут рабочего времени с момента получения указанного сообщения направляет инцидент в орган, к полномочиям которого отнесено решение вопросов, содержащихся в инциденте, для подготовки ответа.

12. В случае, если решение вопроса, содержащегося в инциденте, относится к полномочиям структурного подразделения, исполнитель подготавливает проект ответа (промежуточного ответа) на инцидент и пунктом 9 настоящего Порядка, направляет его на согласование куратору.

Промежуточный ответ подготавливается в случае невозможности решения вопроса, содержащегося в инциденте, в течение срока, установленного пунктом 9 настоящего Порядка.

13. В случае необходимости определения сути содержащегося в инциденте вопроса исполнитель в течение 1 часа рабочего времени после поступления инцидента подготавливает вопрос (уточнение) и направляет его куратору.

14. Куратор в течение 30 минут рабочего времени с момента поступления проекта ответа (промежуточного ответа) или запроса (уточнения) согласовывает либо направляет его на доработку исполнителю с указанием причин отказа в согласовании. Причинами отказа в согласовании куратором проекта ответа (промежуточного ответа) или запроса (уточнения) являются:

несоответствие сути вопроса, содержащегося в инциденте;

несоответствие условиям, предусмотренным пунктом 20 настоящего Порядка;

переадресация в другой орган местного самоуправления муниципального образования Туапсинский район;

отсутствии приветствия автора инцидента;

наличии орфографических и пунктуационных ошибок.

15. Направленный на доработку проект ответа (промежуточный ответ), запрос (уточнение) на инцидент дорабатывается исполнителем и направляется на повторное согласование куратору в течение 1 часа рабочего времени после направления проекта ответа на инцидент на доработку.

16. Согласованный куратором ответ на инцидент в течение 30 минут рабочего времени с момента согласования размещается исполнителем в социальной сети, в которой был размещен инцидент.

17. Подготовка и размещение ответа на инцидент повышенной важности осуществляется не позднее 4 рабочих часов с момента его выявления.

18. В случае, если автору инцидента дается промежуточный ответ на инцидент, то срок, необходимый для направления окончательного ответа автору инцидента, должен составлять не более 7 рабочих дней со дня направления промежуточного ответа. В этом случае сроки для действий, предусмотренных пунктами 11 - 16 настоящего Порядка, определяет куратор.

19. В случае, если инцидент содержит вопросы, решение которых входит в полномочия нескольких структурных подразделений:

в течение 30 минут рабочего времени с момента выявления инцидента куратор одновременно направляет его во все структурные подразделения, к полномочиям которых относится решение вопросов, содержащихся в инциденте, начальнику отдела по взаимодействию со СМИ администрации муниципального образования Туапсинский район (в случае, указанном в пункте 6 настоящего Порядка) с целью подготовки информации для сводного ответа;

срок подготовки и направления исполнителем куратору информации для подготовки сводного ответа составляет не более 2 часов рабочего времени с момента направления исполнителю инцидента;

куратор определяет исполнителя сводного проекта ответа на инцидент с учетом информации, поступившей от всех исполнителей;

согласование и размещение сводного ответа на инцидент осуществляется в соответствии пунктами 14 - 16 настоящего Порядка с учетом срока, установленного пунктом 9 настоящего Порядка.

20. Ответ на сообщение в социальных сетях должен соответствовать формату общения в социальной сети (отсутствие канцеляризма, избыточного цитирования нормативных правовых актов (не более двух) и содержать информацию по существу заданного вопроса (с приложением подтверждающих фото- или видеоматериалов при их наличии).

21. На сообщения в социальных сетях, в которых содержатся сведения о намерении причинить вред другому лицу, нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Администрации, а также членам его семьи, ответ не дается.

22. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в проекте ответа, а также за соблюдение сроков его направления куратору, возлагается на исполнителя.

23. Куратор ежемесячно формирует сводную информацию о результатах работы Администрации с инцидентами, качестве этой работы, динамике инцидентов и представляет указанную информацию заместителю главы администрации муниципального образования Туапсинский район, управляющему делами до 10-го числа месяца, следующего за отчетным.

24. Куратор или уполномоченное им должностное лицо незамедлительно докладывает заместителю главы администрации муниципального образования Туапсинский район, управляющему делами об инцидентах повышенной важности.

Начальник управления по связям  
с общественностью администрации  
муниципального образования  
Туапсинский район



А.А. Куприянов

## Приложение 2

## УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации  
муниципального образования  
Туапсинский район

от 09.12.2022 № 27/01

**ПОРЯДОК**

**организации работы по созданию и ведению аккаунтов в  
социальных сетях в администрации муниципального образования  
Туапсинский район**

1. Порядок организации работы по созданию и ведению аккаунтов в социальных сетях в администрации муниципального образования Туапсинский район (далее – Порядок) определяет правила создания и ведения аккаунтов администрации муниципального образования Туапсинский район (далее – Администрация) в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», «Telegram» (далее соответственно - аккаунты, социальные сети).

2. Структурные подразделения администрации муниципального образования Туапсинский район (далее – структурные подразделения):

самостоятельно создают аккаунты в социальных сетях с привязкой к служебным номерам телефонов структурного подразделения;

предоставляют право доступа к созданным аккаунтам (логины и пароли, номера телефонов, на которые зарегистрированы аккаунты) начальнику отдела по взаимодействию со СМИ администрации муниципального образования Туапсинский район;

ведут созданные ими в социальных сетях аккаунты с целью размещения публикаций в социальных сетях о деятельности структурного подразделения.

1. Начальник отдела по взаимодействию со СМИ администрации муниципального образования Туапсинский район, кроме вопросов, указанных в пункте 2 настоящего Порядка:

создаёт аккаунты главы муниципального образования Туапсинский район (далее – Глава) и администрации муниципального образования Туапсинский район (далее – Администрация) в социальных сетях с привязкой к служебному номеру телефона (служебным номерам телефонов);

ведёт созданные им в социальных сетях аккаунты Главы и Администрации с целью размещения публикаций в социальных сетях о мероприятиях с участием Главы и деятельности Администрации;

координирует деятельность структурных подразделений по ведению аккаунтов в социальных сетях, в том числе оказывает структурным подразделениям консультативную, методическую и иную помощь по ведению аккаунтов в социальных сетях.

4. Ведение аккаунтов в социальных сетях осуществляется в соответствии с государственной программой региональной информационной политики в сфере обеспечения доступа населения к информации о деятельности.

5. В аккаунтах Главы и Администрации в социальных сетях рекомендуется размещать не менее 10 публикаций в неделю о деятельности Главы или Администрации, или другой общественно значимой информации.

В аккаунтах Главы рекомендуется размещать не менее 5 публикаций в неделю о деятельности Главы, Администрации или другой общественно значимой информации.

6. При ведении аккаунтов в социальных сетях используются тексты, фотографии, инфографика, видео, трансляции прямых эфиров, опросы, иные материалы и форматы с учетом полномочий Администрации и специфики каждой социальной сети.

7. Аккаунты должны иметь единое текстовое описание и дизайнерское оформление, изготовленное в соответствии с рекомендациями отдела по взаимодействию со СМИ администрации муниципального образования Туапсинский район. Смена обложки и (или) аватара допускается в случае праздничных дат, по окончании которых необходимо вновь установить утверждённые отделом по взаимодействию со СМИ администрации муниципального образования Туапсинский район обложки и (или) аватары на постоянной основе. В качестве аватара в сообществах в социальных сетях используется герб муниципального образования либо элементы дизайна, применяемые при оформлении сайта органа местного самоуправления в Туапсинском районе. При ведении аккаунтов рекомендуется применять, в том числе, новые возможности социальных сетей (приложения, виджеты, динамичные обложки и другое).

8. При написании текстов публикаций необходимо использовать стиль, характерный для общения в социальных сетях (письменная разговорная речь). Не рекомендуется публиковать информацию в формате пресс-релизов, использовать канцеляризм, а также избыточное цитирование нормативных правовых актов (желательно не более двух на 1 публикацию).

9. Аккаунты органов местного самоуправления, а также комментарии в них должны иметь открытый доступ. Органы местного самоуправления Туапсинского района в созданных ими аккаунтах самостоятельно модерировать комментарии и сообщения пользователей социальных сетей. Удалению подлежат комментарии и сообщения пользователей, нарушающие требования нормативных правовых актов Российской Федерации, Краснодарского края и Туапсинского района. Также подлежат удалению комментарии, содержащие спам-рассылки, оскорбления и нецензурные выражения. При этом пользователи, допустившие такие комментарии и сообщения, могут быть занесены в «чёрный список» или его аналог в порядке, определённом правилами использования соответствующей социальной сети.

10. Структурным подразделениям рекомендуется в созданных аккаунтах Главы и Администрации в рамках своей компетенции отвечать (давать пояснения) на вопросы пользователей социальных сетей.

Начальник управления по связям  
с общественностью администрации  
муниципального образования  
Туапсинский район



А.А. Куприянов

