



Пермский край  
АДМИНИСТРАЦИЯ  
ЧАЙКОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

22.08.2019

№ 1418

**Об утверждении порядка  
работы с обращениями граждан  
в социальных сетях**

В соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 9 февраля 2010 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», решением Чайковской городской Думы от 21 сентября 2018 г. № 13 «О вопросах правопреемства», Уставом Чайковского городского округа, в целях актуализации нормативной правовой базы, а также в целях обеспечения оперативного и продуктивного диалога с населением Чайковского городского округа

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок работы с обращениями граждан в социальных сетях с участием органов исполнительной власти и органов местного самоуправления (далее – Порядок).

2. Довести требования Порядка до всех структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов администрации Чайковского городского округа.

3. Руководителям структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов администрации Чайковского городского округа довести Порядок до сведения служащих и работников, обеспечить соблюдение установленных Порядком требований, а также определить ответственных лиц и предоставить их контактную информацию (ФИО, сот. телефон, адрес

электронной почты) в Пресс-службу администрации Чайковского городского округа.

4. Пресс-службе администрации Чайковского городского округа обеспечить организацию работы с обращениями граждан в социальных сетях в соответствии с настоящим Порядком.

5. Признать утратившим силу постановление администрации Чайковского муниципального района от 27 сентября 2018 г. № 1114 «Об утверждении порядка работы с обращениями граждан в социальных сетях».

6. Опубликовать постановление в муниципальной газете «Огни Камы» и разместить на официальном сайте администрации Чайковского городского округа.

7. Постановление вступает в силу после его официального опубликования.

8. Контроль за исполнением постановления возложить на первого заместителя главы администрации Чайковского городского округа, руководителя аппарата.

Глава городского округа –  
глава администрации  
Чайковского городского округа

 Ю.Г. Востриков

УТВЕРЖДЕН  
постановлением администрации  
Чайковского городского округа  
от 22.08.2019 № 1418

**ПОРЯДОК**  
**работы с обращениями граждан в социальных сетях**  
**с участием органов исполнительной власти**  
**и органов местного самоуправления**

1. Сообщения граждан поступают через официальную страничку администрации Чайковского городского округа в социальных сетях, через популярные группы в социальных сетях, которые ежедневно мониторит Пресс-служба администрации Чайковского городского округа (далее – Пресс-служба), а также от Департамента пресс-службы Администрации губернатора Пермского края (далее – Департамент пресс-службы) - вопросы, замечания, жалобы, поступившие от жителей в сети Интернет в рамках программы мониторинга общественного мнения «Инцидент-менеджмент», а также сообщения, поступившие в адрес губернатора Пермского края, в Пресс-службу.

2. Специалисты Пресс-службы в течение 2-х часов передают обращение гражданина в соответствующее тематике вопроса структурное подразделение, отраслевой (функциональный) орган администрации Чайковского городского округа для подготовки ответа.

3. Ответственные специалисты структурного подразделения, отраслевого (функционального) органа в течение 8 часов подготавливают ответ и отправляют его в Пресс-службу.

4. Специалисты Пресс-службы в течение 2-х часов публикуют ответ в социальной сети.

5. Требования к подготавливаемым ответам:

5.1. ответы на запросы и замечания пользователей в социальных сетях должны быть краткими (оптимально 4-5 предложений), лаконичными, без использования канцеляризмов, недопустимо использование «отписок»;

5.2. ответы должны содержать описание решения ситуации или тех мер, которые планируется принять для решения вопроса/устранения замечаний либо рекомендации по порядку действий гражданина для решения его вопроса;

5.3. в случае перенаправления гражданина в иные ведомства необходимо в ответе указать контакты: телефон, электронную почту, сайт ведомства.

6. Ответы на сообщения, поступившие в рамках программы «Инцидент-менеджмент», публикуются в программе. О размещенном ответе в социальных сетях на сообщение, поступившее из Департамента пресс-службы,

специалисты Пресс-службы сообщают в Департамент пресс-службы для отметки об исполнении, направив скриншот опубликованного ответа.