П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

АДМИНИСТРАЦИИ
ЧАЙКОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ПЕРМСКОГО КРАЯ

27.09.2018 № 1114

Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в социальных сетях

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Устава Чайковского муниципального района, а также в целях обеспечения оперативной обратной связи с населением

ПОСТАНОВЛЯЮ:

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

2. Довести указанный Порядок до всех структурных подразделений, функциональных (отраслевых) органов администрации Чайковского муниципального района.

3. Руководителям структурных подразделений, функциональных (отраслевых) органов администрации Чайковского муниципального района Чайковского муниципального района 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 Сектор по связям с общественностью администрации Чайковского муниципального района.

4. Сектору по связям с общественностью администрации Чайковского муниципального района обеспечить организацию работы с обращениями граждан в социальных сетях в соответствии с настоящим Порядком.

МНПА

5. Опубликовать постановление в муниципальной газете «Огни Камы» и разместить на официальном сайте администрации Чайковского муниципального района.

6. Постановление вступает в силу после официального опубликования.

7. Контроль за исполнением постановления возложить на первого заместителя главы муниципального района – главы администрации Чайковского муниципального района, управляющего делами Новикова А.А.

Глава муниципального района –
глава администрации Чайковского
муниципального района Ю.Г. Востриков

МНПА

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Чайковского муниципального района
от 27.09.2018 №1114

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

1. Сообщения граждан поступают через официальною страничку администрации Чайковского муниципального района в социальных сетях, а также от Департамента пресс-службы Администрации губернатора Пермского края (далее – Департамент пресс-службы) - вопросы, замечания, жалобы, поступившие от жителей в сети Интернет - в сектор по связям с общественностью администрации Чайковского муниципального района (далее – Сектор по связям с общественностью).

2. Специалисты Сектора по связям с общественностью в течение 2-х часов передают обращение гражданина в соответствующее тематике вопроса структурное подразделение, функциональный (отраслевой) орган администрации Чайковского муниципального района для подготовки ответа.

3. Ответственные специалисты структурного подразделения, функционального (отраслевого) органа в течение 8 часов подготавливают ответ и отправляют его в Сектор по связям с общественностью.

4. Специалисты Сектора по связям с общественностью 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. О размещенном ответе в социальных сетях на сообщение, пришедшее из Департамента пресс-службы, специалисты Сектора по связям с общественностью сообщают в Департамент пресс-службы для отметки об исполнении, направив скриншот опубликованного ответа.