

УТВЕРЖДАЮ

Директор КГБПОУ «Усть-Калманский
лицей профессионального образования»

В.Г.Коротов

Приказ № 251/1 от 30 ноября 2022 г.

М.П.

Локальный акт №13.12

ПОЛОЖЕНИЕ

об организации работы с сообщениями пользователей, поступающими через официальные страницы (аккаунты) КГБПОУ «Усть-Калманский лицей профессионального образования» в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»

I. Общие положения

1.1. Положение об организации работы с сообщениями пользователей поступающими, через официальные страницы (аккаунты) КГБПОУ «Усть-Калманский лицей профессионального образования» (далее – Лицей в падеже), в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - Положение), разработано с целью организации работы и взаимодействия структурных подразделений Лицея при обработке и принятии мер реагирования на сообщения пользователей, поступающие через официальные страницы (аккаунты) Лицея в социальных сетях (онлайн- платформах) информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет).

1.2. При организации работы с сообщениями из открытых источников положения Федерального закона от 02 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не применяются.

1.3. Официальные страницы (аккаунты) в бесплатных приложениях для обмена фотографиями и видеозаписями с элементами социальной сети являются дополнительным средством реализации права граждан на доступ к информации о деятельности Лицея, формой эффективного взаимодействия и установления обратной связи граждан и юридических лиц с руководством Лицея.

II. Основные понятия и термины

2.1. **Ответственное лицо** за ведение и информационное наполнение официальных страниц осуществляет модерацию официальных страниц Лицея, первичную обработку сообщений пользователей, их направление на рассмотрение в структурные подразделения Лицея, проверку и публикацию ответов в сроки, установленные настоящим Положением.

2.2. **Официальная страница (аккаунт)** в социальных сетях - страница, обеспечивающая передачу сообщения пользователя в адрес администрации Лицея, размещенная в социальных сетях (онлайн-платформах) сети Интернет: «ВКонтакте», «Одноклассники».

2.3. **Сообщение** - информация, публикации, комментарии пользователей, размещенные на официальной странице (аккаунте).

2.4. **Работа с сообщениями** - обработка, анализ, проверка сообщений пользователей и ответов на них, организация и проведение мероприятий по реагированию на сообщения, подготовка ответов на сообщение и направление их пользователям или их публикация.

2.5. **Пользователь** - лицо, зарегистрировавшее страницу (аккаунт) в социальных сетях сети Интернет, осуществляющее подготовку и отправку сообщений в социальных сетях.

2.6. **Личный кабинет** - персональный раздел пользователя в социальной сети, предоставляющий возможности для персонализированной (непубличной) работы с сообщением пользователя.

2.7. **Ответственная структура (исполнитель)** - структурное подразделение Лицея

2.8. **Ответ ответственной структуры** - текстовый и (или) иной комментарий (включая фотографии, видеоматериалы, электронные образы (скан-образы) документов и т.д.), подготовленный ответственной структурой на сообщение пользователя.

2.9. **Публикация** - публичное размещение на информационных ресурсах сети Интернет информации, переданной пользователем и ответственной структурой, для общего пользования.

III. Организация работы с сообщениями пользователей, поступающими на официальные страницы (аккаунты) Лицея

3.1. Работа администрации Лицея с сообщениями из открытых источников осуществляется в социальных сетях «ВКонтакте», «Одноклассники» и (далее - социальные сети) в сети Интернет.

3.2. Сообщения из открытых источников, требующие реагирования, поступают ответственному лицу посредством социальных сетей.

3.3. Ответственное лицо рассылает полученные сообщения ответственной структуре, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщениях, для подготовки проекта ответа.

3.4. Подготовка и размещение ответа пользователю на сообщение, поступившее на аккаунты Лицея осуществляется:

3.4.1. не позднее 24 рабочих часов в период служебного времени с момента направления ответственному лицу общедоступной информации в случае присвое-

ния общедоступной информации статуса обычной важности;

3.4.2. не позднее 8 рабочих часов в период служебного времени с момента направления ответственному лицу общедоступной информации в случае присвоения общедоступной информации статуса высокой важности.

3.5. Критерии отнесения сообщений пользователей к категории важности определяются нормативными актами.

3.6. При поступлении повторного сообщения из открытых источников по ранее рассмотренному вопросу ответ (промежуточный ответ) должен содержать информацию о принятых мерах или о ходе рассмотрения вопроса с приложением подтверждающих фото- или видеоматериалов при их наличии.

3.7. Не подлежат обработке и ответу (промежуточному 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. Ответ на сообщение не дается в случае, если текст сообщения не поддается прочтению, и если текст сообщения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы.

3.8. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в ответе (промежуточном ответе), а также соблюдение сроков ее предоставления возлагается на специалиста, подготовившего ответ, и ответственное лицо, отправившего ответ на публикацию.

3.9. Ответы на сообщения пользователей, опубликованные в комментариях к публикациям официальной страницы (аккаунта), подлежат публичному размещению в открытом доступе.

3.10. Незамедлительному докладу директору Лицея подлежит информация о сообщениях из открытых источников, носящих социально и общественно значимый характер, а также информация о сообщениях по вопросам, требующим оперативного решения.

3.11. При возникновении экстренных ситуаций, важных вопросов, которые могут нанести урон имиджу Лицея, ответы даются ответственным лицом в выходные и праздничные дни.

IV. Контроль и ответственность

4.1. Руководители ответственных структур несут персональную ответственность за своевременное и качественное рассмотрение сообщений, поступающих через официальные страницы (аккаунты) Лицея.

4.2. Общее руководство, мониторинг, контроль своевременности и качества реагирования на сообщения пользователей ответственных структур осуществляет заместитель директора лицея по учебно-воспитательной работе.

V. Заключительные положения

5.1. Настоящее положение вступает в силу с момента утверждения директором Лицея.

5.2. При изменении законодательства в Положение вносятся изменения в установленном законом порядке.

5.3. С настоящим Положением должны быть ознакомлены обучающиеся Лицея а и их родители (законные представители), абитуриенты и их родители (законные представители).

5.4. Ознакомление с условиями настоящего Положения производится путем размещения данной информации на сайте Лицея.

5.5. Контрольный экземпляр настоящего положения хранится в сборнике локальных актов.

5.6. Электронная копия настоящего положения размещена на официальном сайте Лицея.

Рассмотрено и принято на Педагогическом совете КГБПОУ «УКЛПО»
Протокол от «30» ноября 2022г.
№ 2

Рассмотрено и принято на Совете учреждения КГБПОУ «УКЛПО»
Протокол от «30» ноября 2022г.
№ 1