

**РЕГЛАМЕНТ  
РАБОТЫ С СООБЩЕНИЯМИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ,  
ПОСТУПАЮЩИМИ ПОСРЕДСТВОМ МЕССЕНДЖЕРОВ И  
СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЕЙ ИНФОРМАЦИОННО-  
ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»  
В ФГАОУ ВО «МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
ЮРИДИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ О.Е. КУТАФИНА  
(МГЮА)»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящий Регламент определяет порядок работы с сообщениями пользователей, поступающими посредством мессенджеров и социальных сетей информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в ФГАОУ ВО «Московский государственный юридический университет имени О.Е. Кутафина (МГЮА)» (далее – Университет)

1.2. Регламент принимается в целях совершенствования работы с сообщениями пользователей, поступающими посредством мессенджеров и социальных сетей в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также повышения уровня информационной открытости Университета.

1.3. Под сообщениями пользователей, поступающими посредством мессенджеров и социальных сетей информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в настоящем Регламенте понимаются:

1.3.1. Комментарии под публикациями на официальных информационных ресурсах Университета в социальной сети ВКонтакте ([https://vk.com/msal\\_ru](https://vk.com/msal_ru)), в мессенджере Telegram ([https://t.me/msal\\_kutafina](https://t.me/msal_kutafina)), в социальной сети «Одноклассники» (<https://ok.ru/group/msalru>), на видео хостинге Rutube (<https://rutube.ru/u/msal>) и контентной платформе Дзен (<https://dzen.ru/msal>).

1.3.2. Личные сообщения, направленные в адрес официальных информационных ресурсов Университета в социальной сети ВКонтакте ([https://vk.com/msal\\_ru](https://vk.com/msal_ru)) и социальной сети «Одноклассники» (<https://ok.ru/group/msalru>).

1.3.3. Сообщения, направленные через верифицированные Университетом (размещенные в разделе «описание» на информационных ресурсах Университета в мессенджере Telegram ([https://t.me/msal\\_kutafina](https://t.me/msal_kutafina), <https://t.me/msalrector>)) сервисы обратной связи.

1.4. Ответственным лицом за осуществление обработки сообщений пользователей посредством мессенджеров и социальных сетей информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» является директор Пресс-службы Университета.

## **2. ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ СООБЩЕНИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ**

2.1. При поступлении сообщения пользователя посредством мессенджеров и социальных сетей информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», требующего особого внимания, ответственное лицо в срок не позднее одного рабочего дня с момента поступления сообщения пользователя направляет данное сообщение пользователя руководителю структурного подразделения, в компетенцию которого входит рассмотрение данного вопроса, для получения необходимой информации и (или) подготовки проекта ответа.

2.2. Руководитель структурного подразделения в срок не позднее двух рабочих дней с момента поступления соответствующего запроса обеспечивает подготовку проекта ответа или предоставление информации ответственному лицу. Проектом ответа на сообщение пользователей может являться информация о том, что вопрос находится в проработке, в таком случае должен быть указан срок подготовки развернутого ответа.

2.3. Ответственное лицо, основываясь на полученной от руководителя структурного подразделения информации, направляет пользователю ответ от имени аккаунта официального информационного ресурса Университета в мессенджере или социальной сети в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».