



**Департамент
внутренней политики
Ненецкого автономного округа**

ПРИКАЗ

от 24 марта 2020 г. № 5
г. Нарьян-Мар

**Об утверждении Порядка организации работы
в исполнительных органах государственной власти
Ненецкого автономного округа по рассмотрению
сообщений граждан, размещенных в открытых источниках
в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

В соответствии с подпунктом 2 пункта 1 распоряжения губернатора Ненецкого автономного округа от 02.03.2020 № 54-рг «Об организации работы исполнительных органов государственной власти Ненецкого автономного округа по рассмотрению сообщений граждан, размещенных в открытых источниках в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок организации работы в исполнительных органах государственной власти Ненецкого автономного округа по рассмотрению сообщений граждан, размещенных в открытых источниках в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» согласно Приложению.

2. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Руководитель Департамента
внутренней политики
Ненецкого автономного округа



П.З. Рахмилевич

Приложение
к приказу Департамента внутренней
политики Ненецкого автономного
округа от 24.03.2020 № 5
«Об утверждении Порядка
организации работы в
исполнительных органах
государственной власти Ненецкого
автономного округа по
рассмотрению сообщений граждан,
размещенных в открытых
источниках в информационно-
телекоммуникационной сети
«Интернет»

**Порядок организации работы
в исполнительных органах государственной власти
Ненецкого автономного округа по рассмотрению сообщений
граждан, размещенных в открытых источниках
в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Порядок организации работы в исполнительных органах государственной власти Ненецкого автономного округа по рассмотрению сообщений граждан, размещенных в открытых источниках в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – Порядок) определяет:

1) правила создания и ведения аккаунтов исполнительных органов государственной власти Ненецкого автономного округа в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», «Facebook», и «Instagram» (далее - социальные сети);

2) организацию работы через специальную систему мониторинга, в том числе сроки и последовательность действий исполнительных органов государственной власти Ненецкого автономного округа по выявлению сообщений граждан, размещенных в открытых источниках в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сообщения из открытых источников), затрагивающих вопросы деятельности исполнительных органов государственной власти Ненецкого автономного округа, в том числе размещенных в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», принятию мер оперативного реагирования на сообщения из открытых источников и размещению ответов на сообщения из открытых источников их авторам.

2. Казенное учреждение Ненецкого автономного округа «Государственное юридическое бюро» осуществляет:

1) создание и ведение реестра аккаунтов исполнительных органов государственной власти Ненецкого автономного округа в социальных сетях;

2) работу по обеспечению защищенности аккаунтов исполнительных органов государственной власти Ненецкого автономного округа в социальных сетях (принятие мер, направленных на обеспечение безопасности данных и на защиту аккаунта от несанкционированного доступа и др.);

3) ведение аккаунтов в социальных сетях, в том числе формирование контент-плана и подготовку текстов ответов на сообщения пользователей, поступившие в аккаунты.

3. Ссылки на аккаунты исполнительных органов государственной власти Ненецкого автономного округа в социальных сетях подлежат размещению на официальных сайтах исполнительных органов государственной власти Ненецкого автономного округа.

4. Ведение аккаунтов в социальных сетях осуществляется согласно единой информационной политике Ненецкого автономного округа.

5. В аккаунтах исполнительных органов государственной власти Ненецкого автономного округа рекомендуется публиковать не менее 5 публикаций в неделю.

6. При ведении аккаунтов используются тексты, фотографии, инфографика, карточки, анимация, видео, трансляции прямых эфиров, опросы, конкурсы, акции, иные материалы и форматы с учетом специфики каждой социальной сети.

7. Аккаунты должны иметь текстовое описание и дизайнерское оформление. При ведении аккаунтов рекомендуется применять, в том числе, новые возможности социальных сетей (приложения, виджеты, динамичные обложки и др.).

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.

9. Казенное учреждение Ненецкого автономного округа «Государственное юридическое бюро» модерирует комментарии и сообщения пользователей в аккаунтах. Удалению подлежат комментарии и сообщения пользователей, нарушающие нормативные правовые акты Российской Федерации и Ненецкого автономного округа.

Также подлежат удалению комментарии, содержащие спам-рассылки, оскорбления и нецензурные выражения. При этом пользователи, допустившие такие комментарии и сообщения, могут быть занесены в «черный список» или его аналог в порядке, определенном правилами использования соответствующей социальной сети.

10. При организации работы с сообщениями из открытых источников не применяются положения Федерального закона от 02 мая 2006 года

№ 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и статьи 19 Федерального закона от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

11. Работа исполнительных органов государственной власти Ненецкого автономного округа с сообщениями из открытых источников осуществляется в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», «Facebook» и «Instagram» (далее – социальные сети), а также на иных русскоязычных интернет-ресурсах.

12. Выявление сообщений из открытых источников, требующих реагирования, направление их в исполнительные органы государственной власти Ненецкого автономного округа, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщениях из открытых источников, согласование запросов (уточнений) авторам сообщений из открытых источников и ответов (промежуточных ответов) на сообщения из открытых источников осуществляет уполномоченный сотрудник информационно-аналитического отдела казенного учреждения Ненецкого автономного округа «Государственное юридическое бюро» (далее – Куратор).

13. Исполнительный орган государственной власти Ненецкого автономного округа определяет одного или нескольких служащих (работников), осуществляющих подготовку и размещение ответов на сообщения из открытых источников (далее – Исполнитель) с учетом возможности исполнения обязанностей Исполнителей в период их временного отсутствия (в связи с болезнью, отпуском, командировкой, учёбой или иными причинами) иными лицами.

14. Куратор выявляет сообщения из открытых источников, на которые требуется реагирование, указывает тему (группу тем), локацию и категорию важности, на основании чего может принять решение о необходимости реагирования на сообщение из открытых источников в сокращенный срок, и в течение 30 минут направляет их в органы исполнительной власти Ненецкого автономного округа, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщениях из открытых источников, для подготовки проекта ответа.

15. Если, по мнению Исполнителя, решение поставленных в сообщении из открытых источников вопросов не относится к компетенции его исполнительного органа государственной власти Ненецкого автономного округа, Исполнитель в течение 30 минут возвращает сообщение из открытых источников Куратору.

16. Подготовка и размещение ответа на сообщение из открытых источников осуществляется не позднее 8 рабочих часов с момента выявления сообщения из открытых источников Куратором.

В целях оперативной подготовки ответа на сообщения из открытых источников может быть определен перечень категорий (тем), подготовка и размещение ответов на вопросы из которых осуществляется не позднее 4 рабочих часов, который утверждается правовым актом Департамента

внутренней политики Ненецкого автономного округа.

17. Исполнитель подготавливает проект ответа (при необходимости – промежуточного ответа) на сообщение из открытых источников или запрос (уточнение) и не позднее чем за 4 часа до истечения срока, предусмотренного пунктом 17 настоящего Порядка, направляет его на согласование Куратору.

18. Куратор в течение 30 минут с момента поступления проекта ответа на сообщение из открытых источников или запроса (уточнения) согласовывает его либо направляет на доработку Исполнителю.

19. Направленный на доработку проект ответа на сообщение из открытых источников должен быть доработан Исполнителем и направлен на повторное согласование Куратору в течение 1 часа после поступления проекта ответа на сообщение из открытых источников на доработку.

20. Согласованный Куратором ответ на сообщение из открытых источников в течение 30 минут с момента согласования размещается Куратором в социальной сети, в которой было размещено сообщение из открытого источника.

21. В случае, если дается промежуточный ответ на сообщение из открытых источников, то срок, необходимый для направления окончательного проекта ответа, должен составлять не более 7 рабочих дней со дня направления промежуточного ответа.

22. В случае, если сообщение из открытых источников содержит вопросы, решение которых входит в полномочия нескольких исполнительных органов государственной власти Ненецкого автономного округа:

1) очередность подготовки информации Исполнителями определяет Куратор;

2) Исполнитель, подготовивший необходимую информацию для подготовки общего ответа, в части, касающейся своих полномочий, направляет ее Куратору;

3) направление каждым Исполнителем информации, необходимой для подготовки общего проекта ответа, составляет не более 2 часов с момента поступления Исполнителю сообщения из открытых источников для подготовки информации (общего ответа);

4) проект общего ответа на сообщение из открытых источников готовит последний Исполнитель с учетом информации предыдущих Исполнителей по данному сообщению из открытых источников.

23. При поступлении повторного сообщения из открытых источников по ранее рассмотренному вопросу Куратор направляет его в исполнительные органы государственной власти Ненецкого автономного округа, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщении из открытых источников, для оперативного принятия мер по решению указанного вопроса и для подготовки ответа.

Ответ на повторное сообщение из открытых источников должен содержать информацию о принятых мерах или о ходе решения вопроса.

Подготовка и размещение в социальной сети ответа на повторное

сообщение из открытых источников осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 14 – 23 настоящего Порядка.

24. Ответ на сообщение из открытых источников должен соответствовать стилю, характерному для общения в социальных сетях (письменная разговорная речь), и содержать информацию по существу заданного вопроса (с приложением подтверждающих фото- или видеоматериалов при их наличии).

25. Не подлежат обработке и 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.

26. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в проекте ответа, а также за соблюдение сроков ее предоставления Куратору возлагается на руководителя исполнительного органа государственной власти Ненецкого автономного округа, Исполнителем которого подготовлен ответ.

27. В случае выявления недостатков в работе исполнительных органов государственной власти Ненецкого автономного округа с сообщениями из открытых источников информация об этом направляется заместителям губернатора Ненецкого автономного округа по курируемым вопросам для организации работы по устранению недостатков, а также для выявления лиц, допустивших нарушения требований настоящего Порядка, и принятия решения о применении к ним мер дисциплинарного воздействия.

28. Куратор ежемесячно формирует сводную информацию о своевременности работы органов исполнительной власти Ненецкого автономного округа в социальных сетях, качестве этой работы и динамике сообщений из открытых источников и докладывает информацию заместителю губернатора Ненецкого автономного округа, курирующему вопросы внутренней политики.

29. Незамедлительному докладу губернатору Ненецкого автономного округа подлежит информация о сообщениях из открытых источников, носящих социально и общественно значимый характер, а также о повышенной социальной активности по вопросам, требующим оперативного решения.
