



МАРИЙ ЭЛ РЕСПУБЛИК
БУЙЛАТЫШЫН

У К А З Ш Е

У К А З

ГЛАВЫ
РЕСПУБЛИКИ МАРИЙ ЭЛ

**Об организации работы в Республике Марий Эл
с сообщениями пользователей информацией и по повышению
информационной открытости в информационно-
телекоммуникационной сети «Интернет»**

В соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», в целях совершенствования организации работы в Республике Марий Эл с сообщениями пользователей информацией и по повышению информационной открытости в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить прилагаемые:

Порядок организации работы с сообщениями пользователей информацией в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

Порядок организации работы по повышению информационной открытости в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2. Определить, что «Центр управления регионом» Республики Марий Эл осуществляет:

организацию работы органов исполнительной власти Республики Марий Эл, подведомственных им организаций с сообщениями пользователей информацией в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также по созданию и ведению официальных страниц органов исполнительной власти Республики Марий Эл, подведомственных им организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

взаимодействие с органами местного самоуправления в Республике Марий Эл, подведомственными им организациями по вопросам организации работы с сообщениями пользователей информацией в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также по созданию и ведению официальных страниц

органов местного самоуправления в Республике Марий Эл, подведомственных им организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Рекомендовать органам местного самоуправления в Республике Марий Эл:

организовать работу с сообщениями пользователей информацией, затрагивающими вопросы деятельности органов местного самоуправления в Республике Марий Эл в соответствующей отрасли (сфере управления), размещенными в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

осуществлять взаимодействие с «Центром управления регионом» Республики Марий Эл по вопросам организации работы с сообщениями пользователей информацией в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также по созданию и ведению официальных страниц в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Признать утратившим силу распоряжение Главы Республики Марий Эл от 12 марта 2020 г. № 59-рг «О некоторых вопросах организации работы по информационному взаимодействию органов исполнительной власти Республики Марий Эл».

5. Контроль за исполнением настоящего Указа возложить на Первого заместителя Председателя Правительства Республики Марий Эл Кузьмина Е.П.

6. Настоящий Указ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава
Республики Марий Эл



Ю.Зайцев

г. Йошкар-Ола
22 марта 2023 года
№ 53

УТВЕРЖДЕН
Указом Главы
Республики Марий Эл
от 22 марта 2023 г. № 53

П О Р Я Д О К

организации работы с сообщениями пользователей информацией в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и регулирует правоотношения по организации и координации деятельности органов исполнительной власти Республики Марий Эл, подведомственных им организаций, взаимодействию с органами местного самоуправления в Республике Марий Эл, подведомственными им организациями при обработке сообщений пользователей информацией в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В настоящем Порядке под сообщениями пользователей информацией понимаются обращения пользователей информацией (текстовые сообщения, посты, комментарии, голосовая информация, изображения, звуки, видео- и иные электронные сообщения), касающиеся вопросов деятельности органов исполнительной власти Республики Марий Эл, подведомственных им организаций, органов местного самоуправления в Республике Марий Эл, подведомственных им организаций, размещенные в информационных системах и (или) программах для электронных вычислительных машин, определенных Правительством Российской Федерации, социальных сетях «ВКонтакте» и «Одноклассники», на других сайтах информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в сервисах для мгновенного обмена сообщениями.

Работа с сообщениями пользователей информацией в социальных сетях «ВКонтакте» и «Одноклассники», на других сайтах информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сервисах для мгновенного обмена сообщениями организуется с использованием информационно-аналитической системы «Инцидент Менеджмент», являющейся подсистемой обработки сообщений пользователей

информацией в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - информационная система).

2. При организации работы с сообщениями пользователей информацией не применяются положения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ).

3. Организацию и координацию деятельности органов исполнительной власти Республики Марий Эл, подведомственных им организаций, взаимодействие с органами местного самоуправления в Республике Марий Эл, подведомственными им организациями при обработке сообщений пользователей информацией с использованием информационной системы осуществляет «Центр управления регионом» Республики Марий Эл (далее - ЦУР Республики Марий Эл).

4. ЦУР Республики Марий Эл разрабатываются методические рекомендации для органов местного самоуправления в Республике Марий Эл, подведомственных им организаций для организации работы с сообщениями пользователей информацией.

5. Органами исполнительной власти Республики Марий Эл, подведомственными им организациями определяются должностные лица, ответственные за организацию работы с сообщениями пользователей информацией, а также иные должностные лица, исполняющие данные обязанности в период временного отсутствия ответственных должностных лиц (в связи с болезнью, отпуском, служебной командировкой, учебой или иными причинами) (далее - исполнитель).

6. Выявление сообщений пользователей информацией, требующих обработки, осуществляется ЦУР Республики Марий Эл посредством:

автоматического мониторинга сообщений пользователей информацией с использованием информационной системы;

самостоятельного мониторинга сообщений пользователей информацией и добавления их в информационную систему.

7. При использовании информационной системы ЦУР Республики Марий Эл анализирует сообщения пользователей информацией, на которые требуется дать ответ (уточняет тему, группу тем и иные сведения), и незамедлительно направляет их для подготовки ответа.

Если сообщение пользователя информацией содержит вопросы, решение которых относится к компетенции нескольких органов исполнительной власти Республики Марий Эл, подведомственных им организаций, ЦУР Республики Марий Эл с использованием информационной системы создает копии сообщения пользователя информацией и направляет их одновременно в органы исполнительной власти Республики Марий Эл, подведомственные им организации, в полномочия которых входит решение вопросов, содержащихся

в сообщении пользователя информацией, для оперативного принятия мер по решению указанного вопроса и подготовки проекта ответа.

Каждый исполнитель в рамках компетенции соответствующего органа исполнительной власти Республики Марий Эл, подведомственной ему организации направляет проект ответа на согласование в ЦУР Республики Марий Эл в установленный пунктом 11 настоящего Порядка срок.

8. Не подлежат рассмотрению сообщения пользователей информацией, содержащие:

- нецензурные либо оскорбительные выражения;
- сведения об угрозе жизни и здоровью другого лица;
- коммерческую или иную рекламу;
- политическую агитацию.

9. Если решение вопросов, содержащихся в сообщении пользователя информацией, не относится к компетенции соответствующего органа исполнительной власти Республики Марий Эл, подведомственной ему организации, то исполнитель в течение 30 минут с момента получения такого сообщения пользователя информацией уведомляет об этом ЦУР Республики Марий Эл, который затем перенаправляет полученное сообщение пользователя информацией по подведомственности в орган исполнительной власти Республики Марий Эл, подведомственную ему организацию, уполномоченные на решение вопросов в сообщении пользователя информацией.

10. Текст ответа должен соответствовать следующим требованиям:

- быть завершенным и кратким;
- содержать исчерпывающий ответ на поставленный вопрос (ответ по существу) с указанием сроков его решения, по возможности подтвержденный фото- и (или) видеоматериалами;
- быть изложен доступным языком.

11. Подготовка ответа на поступившее сообщение пользователя информацией осуществляется исполнителем не позднее четырех рабочих часов с момента получения сообщения. В указанный срок не включается время для согласования ответа ЦУР Республики Марий Эл.

ЦУР Республики Марий Эл в течение одного рабочего часа с момента поступления проекта ответа согласовывает ответ либо возвращает проект ответа исполнителю с рекомендациями по его доработке.

При возвращении проекта ответа исполнитель в соответствии с полученными рекомендациями ЦУР Республики Марий Эл дорабатывает проект ответа и направляет его в течение одного рабочего часа с момента возврата на повторное согласование в ЦУР Республики Марий Эл. Повторное согласование проекта ответа ЦУР Республики

Марий Эл осуществляется в срок, установленный абзацем вторым настоящего пункта.

Согласованный проект ответа в течение одного рабочего часа с момента согласования ЦУР Республики Марий Эл размещается исполнителем в информационной системе, содержащей указанное сообщение пользователя информацией.

В случае необходимости продления срока по подготовке проекта ответа исполнитель готовит проект промежуточного ответа, содержащий информацию о сроках предоставления ответа, и направляет его в ЦУР Республики Марий Эл в пределах срока, установленного абзацем первым настоящего пункта. Согласование проекта промежуточного ответа ЦУР Республики Марий Эл осуществляется в течение одного рабочего часа с момента поступления проекта промежуточного ответа.

12. Рассмотрение сообщения пользователя информацией с использованием информационной системы прекращается ЦУР Республики Марий Эл по запросу исполнителя в следующих случаях:

отсутствует возможность разместить ответ в связи с удалением или закрытием официальной страницы пользователя информацией;

к моменту размещения ответа сообщение пользователя информацией удалено.

13. Если при подготовке ответа на поступившее сообщение пользователя информацией имеется необходимость в истребовании дополнительных документов и информации, в том числе носящих конфиденциальный характер, пользователю информацией предлагается направить обращение в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ.

14. ЦУР Республики Марий Эл ежемесячно формирует аналитическую информацию о работе исполнителей с сообщениями пользователей информацией с использованием информационной системы по количеству, качеству, скорости, полноте реагирования на сообщения пользователей информацией (далее - аналитическая информация) и в течение 10 - 14 рабочих дней с момента формирования аналитической информации направляет ее руководителям органов исполнительной власти в Республике Марий Эл, подведомственных им организаций для дальнейшей работы.

15. ЦУР Республики Марий Эл незамедлительно предоставляет Главе Республики Марий Эл информацию о сообщениях пользователей информацией, носящих социальный и общественно значимый характер, а также о повышенной социальной активности по вопросам, требующим оперативного решения.

УТВЕРЖДЕН
Указом Главы
Республики Марий Эл
от 22 марта 2023 г. № 53

П О Р Я Д О К

организации работы по повышению информационной открытости в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», в целях повышения информационной открытости деятельности органов исполнительной власти Республики Марий Эл, подведомственных им организаций, органов местного самоуправления в Республике Марий Эл, подведомственных им организаций.

2. Настоящий Порядок регулирует правоотношения по организации работы «Центра управления регионом» Республики Марий Эл (далее - ЦУР Республики Марий Эл) с органами исполнительной власти Республики Марий Эл, подведомственными им организациями по созданию и ведению официальных страниц органов исполнительной власти Республики Марий Эл, подведомственных им организаций (далее - официальные страницы) в информационных системах и (или) программах для электронных вычислительных машин, определенных Правительством Российской Федерации, социальных сетях «ВКонтакте» и «Одноклассники» (далее - социальные сети), а также по осуществлению взаимодействия с органами местного самоуправления в Республике Марий Эл, подведомственными им организациями по созданию и ведению официальных страниц органов местного самоуправления в Республике Марий Эл, подведомственных им организаций в социальных сетях.

3. ЦУР Республики Марий Эл разрабатываются методические рекомендации для органов местного самоуправления в Республике Марий Эл, подведомственных им организаций для организации работы по повышению информационной открытости в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Органами исполнительной власти Республики Марий Эл, подведомственными им организациями определяются должностные лица, ответственные за организацию работы с официальными

страницами в социальных сетях, а также иные должностные лица, исполняющие данные обязанности в период временного отсутствия ответственных должностных лиц (в связи с болезнью, отпуском, служебной командировкой, учебой или иными причинами) (далее - исполнитель).

5. ЦУР Республики Марий Эл:

осуществляет информационное, консультативное и методическое сопровождение процессов создания и ведения официальных страниц в социальных сетях;

координирует материалы органов исполнительной власти в Республике Марий Эл, подведомственных им организаций, подлежащие размещению на официальных страницах в социальных сетях.

6. Исполнителям при ведении официальных страниц в социальных сетях необходимо:

использовать тексты, фотографии, инфографику, карточки, анимацию, видеоматериалы, трансляции прямых эфиров, опросы, конкурсы, акции, иные материалы и форматы с учетом специфики каждой социальной сети;

применять текстовое описание и дизайнерское оформление, новый инструментарий социальных сетей (например, приложения, виджеты, динамичные обложки и прочее);

при написании текстов публикаций использовать стиль, характерный для общения в социальных сетях (не рекомендуется публиковать информацию в формате пресс-релизов, использовать канцеляризм);

удалять комментарии, посты и сообщения пользователей информацией, нарушающие требования нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Республики Марий Эл, а также комментарии, содержащие спам-рассылки, оскорбления и нецензурные выражения (при этом пользователям информацией, допустившим такие комментарии и сообщения, могут быть ограничены коммуникативные возможности, предоставляемые социальными сетями, в рамках официальных страниц в социальных сетях).

7. ЦУР Республики Марий Эл ежеквартально формирует сводную информацию о ведении исполнителями официальных страниц в социальных сетях и в течение 10 - 14 рабочих дней с момента формирования сводной информации направляет ее руководителям органов исполнительной власти Республики Марий Эл, подведомственных им организаций для дальнейшей работы, проводит обучающие мероприятия для исполнителей по эффективной работе в социальных сетях.
