



ГЛАВА АДМИНИСТРАЦИИ (ГУБЕРНАТОР)
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 20.08.2020

№ 478

г. Краснодар

**Об организации работы в исполнительных органах
государственной власти Краснодарского края
с сообщениями в социальных сетях
информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

В соответствии со статьей 5 Закона Краснодарского края от 16 июля 2010 г. № 2000-КЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов Краснодарского края, органов местного самоуправления в Краснодарском крае», в целях совершенствования взаимодействия с населением, организации работы и обеспечения открытости информации о деятельности исполнительных органов государственной власти Краснодарского края **п о с т а н о в л я ю**:

1. Утвердить Порядок организации работы с сообщениями в социальных сетях, затрагивающими вопросы деятельности исполнительных органов государственной власти Краснодарского края, согласно приложению 1 к настоящему постановлению.

2. Утвердить Порядок организации работы по созданию и ведению аккаунтов в социальных сетях в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края согласно приложению 2 к настоящему постановлению.

3. Департаменту внутренней политики администрации Краснодарского края (Чагаев И.О.) в соответствии с Порядком организации работы с сообщениями в социальных сетях, затрагивающими вопросы деятельности исполнительных органов государственной власти Краснодарского края, обеспечить:

1) координацию деятельности органов исполнительной власти Краснодарского края по работе с отдельными сообщениями в социальных сетях;

2) взаимодействие с исполнительными органами государственной власти Краснодарского края по вопросам работы с сообщениями в социальных сетях;

3) оказание консультативной и методической помощи органам местного самоуправления в Краснодарском крае в организации работы с сообщениями в социальных сетях.

4. Департаменту информационной политики Краснодарского края (Пригода В.В.):

1) в соответствии Порядком организации работы с сообщениями в социальных сетях, затрагивающими вопросы деятельности исполнительных органов государственной власти Краснодарского края, обеспечить координацию деятельности органов исполнительной власти Краснодарского края по работе с отдельными сообщениями в социальных сетях;

2) в соответствии с Порядком организации работы по созданию и ведению аккаунтов в социальных сетях в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края обеспечить координацию деятельности органов исполнительной власти Краснодарского края по созданию и ведению аккаунтов в социальных сетях, а также оказание органам исполнительной власти Краснодарского края и органам местного самоуправления в Краснодарском крае консультативной и методической помощи по данному вопросу.

5. Рекомендовать органам местного самоуправления в Краснодарском крае принять соответствующие муниципальные правовые акты по вопросам организации работы с сообщениями в социальных сетях, затрагивающими вопросы деятельности органов местного самоуправления, и организации работы по созданию и ведению аккаунтов в социальных сетях в органах местного самоуправления в Краснодарском крае с учетом положений настоящего постановления.

6. Признать утратившим силу распоряжение главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 2 марта 2020 г. № 37-р «Об организации работы в органах исполнительной власти Краснодарского края с сообщениями из открытых источников в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7. Департаменту информационной политики Краснодарского края обеспечить размещение (опубликование) настоящего постановления на официальном сайте администрации Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и направление на «Официальный интернет-портал правовой информации» (www.pravo.gov.ru).

8. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации (губернатора) Краснодарского края Алексеенко А.А.

9. Постановление вступает в силу на следующий день после его официального опубликования.

Глава администрации (губернатор)
Краснодарского края



В.И. Кондратьев

Приложение 1

УТВЕРЖДЕН

постановлением главы
администрации (губернатора)
Краснодарского края
от 20.08.2020 № 478

ПОРЯДОК организации работы с сообщениями в социальных сетях, затрагивающими вопросы деятельности исполнительных органов государственной власти Краснодарского края

1. Порядок организации работы с сообщениями в социальных сетях, затрагивающими вопросы деятельности исполнительных органов государственной власти Краснодарского края (далее – Порядок), определяет сроки и последовательность действий исполнительных органов государственной власти Краснодарского края по работе с сообщениями в социальных сетях, затрагивающими вопросы деятельности исполнительных органов государственной власти Краснодарского края, размещенными в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сообщения в социальных сетях) и размещению информации на сообщения в социальных сетях их авторам (далее – ответ).

2. К сообщениям в социальных сетях относятся:

сообщения, опубликованные пользователем в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», «Facebook», «Twitter» и «Instagram», затрагивающие вопросы деятельности исполнительных органов государственной власти Краснодарского края и выявленные посредством специализированного программного обеспечения (далее – инциденты);

инциденты, которые носят социально и общественно значимый характер, требующие оперативного решения (далее – инциденты повышенной важности);

сообщения, опубликованные пользователем в социальных сетях, выявленные исполнительными органами государственной власти Краснодарского края и затрагивающие вопросы их деятельности (далее – публикации в социальных сетях).

3. При организации работы с сообщениями в социальных сетях не применяются положения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон № 59-ФЗ). Сообщение в социальных сетях не является обращением гражданина, определенным в соответствии с Законом № 59-ФЗ.

4. Координацию работы исполнительных органов государственной власти Краснодарского края с инцидентами, инцидентами повышенной важности осуществляет департамент внутренней политики администрации

Краснодарского края (далее – департамент). Директор департамента определяет должностное лицо для взаимодействия с исполнительными органами государственной власти Краснодарского края по вопросам работы с инцидентами (далее – куратор).

5. Координацию работы исполнительных органов государственной власти Краснодарского края с публикациями в социальных сетях осуществляет департамент информационной политики Краснодарского края.

6. Работу с сообщениями в социальных сетях, затрагивающими вопросы деятельности администрации Краснодарского края, организывает и осуществляет департамент информационной политики Краснодарского края.

7. Органы исполнительной власти Краснодарского края вправе определить социальные сети, в которых будет выполняться работа с публикациями в социальных сетях.

Органы исполнительной власти Краснодарского края организывают работу по выявлению публикаций в социальных сетях, устанавливают порядок их рассмотрения и размещения ответов с учетом положений пунктов 9, 19 и 21 настоящего Порядка.

8. В целях организации работы с сообщениями в социальных сетях органы исполнительной власти Краснодарского края определяют:

должностное лицо, замещающее должность не ниже заместителя руководителя соответствующего органа исполнительной власти Краснодарского края, ответственное за организацию работы с сообщениями в социальных сетях; государственных гражданских служащих Краснодарского края, осуществляющих подготовку и размещение ответов на сообщения в социальных сетях (далее – исполнитель), с учетом возможности исполнения должностных обязанностей исполнителей по работе с сообщениями в социальных сетях в период их временного отсутствия (в связи с болезнью, отпуском, командировкой, учёбой или иными причинами).

9. Подготовка и размещение ответа на сообщение в социальных сетях осуществляется не позднее 8 рабочих часов с момента его выявления.

10. Направление инцидентов в органы исполнительной власти Краснодарского края, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в инцидентах, в департамент информационной политики Краснодарского края (в случае, указанном в пункте 6 настоящего Порядка), согласование ответов (промежуточных ответов) на инциденты, запросов (уточнений) авторам инцидентов, иное взаимодействие с исполнителем в соответствии с настоящим Порядком осуществляет куратор посредством специализированного программного обеспечения.

11. Куратор выявляет инциденты, на которые требуется ответ, указывает тему (группу тем), локацию и в течение 30 минут рабочего времени направляет их в органы исполнительной власти Краснодарского края, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в инциденте, либо в департамент информационной политики Краснодарского края (в случае, указанном в пункте 6 настоящего Порядка) для подготовки проекта ответа.

12. В случае если решение поставленных в инциденте вопросов не

относится к полномочиям органа исполнительной власти Краснодарского края, в который направлен инцидент в соответствии с пунктом 11 настоящего Порядка, исполнитель в течение 30 минут рабочего времени с момента поступления инцидента сообщает об этом куратору. Куратор в течение 30 минут рабочего времени с момента получения указанного сообщения направляет инцидент в орган исполнительной власти Краснодарского края, к полномочиям которого отнесено решение вопросов, содержащихся в инциденте, для подготовки проекта ответа.

13. В случае если решение вопроса, содержащегося в инциденте, относится к полномочиям органа исполнительной власти Краснодарского края, исполнитель подготавливает проект ответа (промежуточного ответа) на инцидент и не позднее чем за 3 часа рабочего времени до истечения срока, предусмотренного пунктом 9 настоящего Порядка, направляет его на согласование куратору.

Промежуточный ответ подготавливается в случае невозможности решения вопроса, содержащегося в инциденте, в течение срока, установленного пунктом 9 настоящего Порядка.

14. В случае необходимости определения сути содержащегося в инциденте вопроса исполнитель в течение 1 часа рабочего времени после поступления инцидента подготавливает запрос (уточнение) и направляет его куратору.

15. Куратор в течение 30 минут рабочего времени с момента поступления проекта ответа (промежуточного ответа) или запроса (уточнения) согласовывает либо направляет его на доработку исполнителю с указанием причин отказа в согласовании. Причинами отказа в согласовании куратором проекта ответа (промежуточного ответа) или запроса (уточнения) являются:

его несоответствие сути вопроса, содержащегося в инциденте;

его несоответствие условиям, предусмотренным пунктом 21 настоящего Порядка;

его переадресация в другой орган исполнительной власти Краснодарского края;

наличие орфографических и пунктуационных ошибок.

16. Направленный на доработку проект ответа (промежуточный ответ), запрос (уточнение) на инцидент дорабатывается исполнителем и направляется на повторное согласование куратору в течение 1 часа рабочего времени после направления проекта ответа на инцидент на доработку.

17. Согласованный куратором ответ на инцидент в течение 30 минут рабочего времени с момента согласования размещается исполнителем в социальной сети, в которой был размещен инцидент.

18. Подготовка и размещение ответа на инцидент повышенной важности осуществляется не позднее 4 рабочих часов с момента его выявления. В этом случае соответствующие сроки, установленные в пунктах 12 – 17 настоящего Порядка, сокращаются в два раза.

19. В случае если автору инцидента дается промежуточный ответ на инцидент, то срок, необходимый для направления окончательного ответа автору инцидента, должен составлять не более 7 рабочих дней со дня направления

промежуточного ответа. В этом случае сроки для действий, предусмотренных пунктами 12 – 17 настоящего Порядка, определяет куратор.

20. В случае если инцидент содержит вопросы, решение которых входит в полномочия нескольких исполнительных органов государственной власти Краснодарского края:

куратор в течение 30 минут рабочего времени с момента выявления инцидента одновременно направляет его во все органы исполнительной власти Краснодарского края, к полномочиям которых относится решение вопросов, содержащихся в инциденте, в департамент информационной политики Краснодарского края (в случае, указанном в пункте 6 настоящего Порядка) с целью подготовки информации для сводного ответа;

срок подготовки и направления исполнителем куратору информации для подготовки сводного проекта ответа составляет не более 2 часов рабочего времени с момента направления исполнителю инцидента;

исполнителя сводного проекта ответа на инцидент определяет куратор с учетом информации, поступившей от всех исполнителей. Согласование и размещение сводного ответа на инцидент осуществляется в соответствии с пунктами 15 – 17 настоящего Порядка с учетом срока, установленного пунктом 9 настоящего Порядка.

21. Ответ на сообщение в социальных сетях должен соответствовать формату общения в социальной сети и содержать информацию по существу заданного вопроса (с приложением подтверждающих фото- или видеоматериалов при их наличии).


22. На сообщения в социальных сетях, в которых содержатся сведения о намерениях причинить вред другому лицу, нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица исполнительного органа государственной власти Краснодарского края, а также членам его семьи, ответ не дается.

23. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в проекте ответа, а также за соблюдение сроков его направления куратору, возлагается на исполнителя.

24. Куратор ежемесячно формирует сводную информацию о результатах работы органов исполнительной власти Краснодарского края с инцидентами, качестве этой работы, динамике инцидентов и представляет указанную информацию директору департамента до 10-го числа месяца, следующего за отчетным.

25. Директор департамента или уполномоченное им должностное лицо незамедлительно докладывает заместителю главы администрации (губернатора) Краснодарского края (внутренняя политика) информацию об инцидентах повышенной важности.

Директор департамента внутренней
политики администрации
Краснодарского края



И.О. Чагаев

Приложение 2

УТВЕРЖДЁН

постановлением главы
администрации (губернатора)
Краснодарского края

от 20.08.2020 № 478

ПОРЯДОК организации работы по созданию и ведению аккаунтов в социальных сетях в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края

1. Порядок организации работы по созданию и ведению аккаунтов в социальных сетях в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края (далее – Порядок) определяет правила создания и ведения аккаунтов администрации Краснодарского края и органов исполнительной власти Краснодарского края в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», «Facebook», «Twitter» и «Instagram» (далее соответственно – аккаунты, социальные сети).

2. Органы исполнительной власти Краснодарского края:

самостоятельно создают аккаунты в социальных сетях с привязкой к служебным номерам телефонов соответствующего органа исполнительной власти Краснодарского края;

предоставляют право доступа к созданным аккаунтам (логины и пароли, номера телефонов, на которые зарегистрированы аккаунты) департаменту внутренней политики администрации Краснодарского края;

ведут созданные ими в социальных сетях аккаунты с целью размещения публикаций в социальных сетях о деятельности соответствующего органа исполнительной власти Краснодарского края.

3. Департамент информационной политики Краснодарского края, кроме вопросов, указанных в пункте 2 настоящего Порядка:

создаёт аккаунты администрации Краснодарского края в социальных сетях с привязкой к служебному номеру телефона (служебным номерам телефонов) департамента информационной политики Краснодарского края;

ведёт созданные им в социальных сетях аккаунты администрации Краснодарского края с целью размещения публикаций в социальных сетях о мероприятиях с участием главы администрации (губернатора) Краснодарского края и деятельности администрации Краснодарского края;

координирует деятельность органов исполнительной власти Краснодарского края по ведению аккаунтов в социальных сетях, в том числе оказывает органам исполнительной власти Краснодарского края консультативную, методическую и иную помощь по ведению аккаунтов в социальных сетях.

4. Ведение аккаунтов в социальных сетях осуществляется в соответствии с государственной региональной информационной политикой в сфере обеспечения доступа населения к информации о деятельности исполнительных органов государственной власти Краснодарского края.

5. В аккаунтах администрации Краснодарского края в социальных сетях рекомендуется размещать не менее 10 публикаций в неделю о деятельности главы администрации (губернатора) Краснодарского края и администрации Краснодарского края или другой общественно значимой информации. В аккаунтах органов исполнительной власти Краснодарского края в социальных сетях рекомендуется публиковать не менее 5 публикаций в неделю о деятельности соответствующего органа исполнительной власти Краснодарского края или другой общественно значимой информации.

6. При ведении аккаунтов используются тексты, фотографии, инфографика, видео, трансляции прямых эфиров, опросы, иные материалы и форматы с учетом полномочий исполнительных органов государственной власти Краснодарского края и специфики каждой социальной сети.

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

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. Органы исполнительной власти Краснодарского края в созданных ими аккаунтах самостоятельно модерировать комментарии и сообщения пользователей социальных сетей. Удалению подлежат комментарии и сообщения пользователей, нарушающие требования нормативных правовых актов Российской Федерации и Краснодарского края. 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. Созданные аккаунты органов исполнительной власти Краснодарского края рекомендуется подписывать на аккаунты главы администрации (губернатора) Краснодарского края и администрации Краснодарского края.

11. Рекомендуется в созданных аккаунтах органов исполнительной власти Краснодарского края в рамках компетенции отвечать (давать пояснения) на вопросы пользователей социальных сетей в аккаунтах главы администрации (губернатора) Краснодарского края и администрации Краснодарского края.

Заместитель руководителя
департамента информационной
политики Краснодарского края



И.В. Стурит