



ПРАВИТЕЛЬСТВО ХАБАРОВСКОГО КРАЯ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

17 марта 2020 г. № 77-пр

г. Хабаровск

О взаимодействии органов исполнительной власти Хабаровского края с населением Хабаровского края в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

В целях совершенствования взаимодействия органов исполнительной власти Хабаровского края (далее также – край) с населением края в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", организации работы по рассмотрению органами исполнительной власти края сообщений в социальных сетях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", формирования системы эффективной обратной связи Правительство края **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемые:

Положение об обеспечении создания и ведения аккаунтов Правительства Хабаровского края, органов исполнительной власти Хабаровского края и главного управления Губернатора и Правительства Хабаровского края по работе с обращениями граждан, организаций и контролю поручений в социальных сетях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

Положение об организации работы органов исполнительной власти Хабаровского края с сообщениями, размещенными в социальных сетях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее – Положение).

2. Главному управлению внутренней политики Правительства края:

2.1. Обеспечить организацию работы органов исполнительной власти края с сообщениями, размещенными в социальных сетях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее – сообщения из социальных сетей и социальная сеть соответственно), согласно Положению.

2.2. Определить в главном управлении внутренней политики Правительства края лиц, ответственных за организацию работы с сообщениями из социальных сетей, и направить контактную информацию о них (фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), должность, телефон, электронная почта) в адрес органов исполнительной власти края в течение пяти рабочих дней со дня принятия настоящего постановления.

2.3. Оказывать консультативную, методическую помощь органам ис-

полнительной власти края, органам местного самоуправления городских округов и муниципальных районов края по вопросам организации работы с сообщениями из социальных сетей.

3. Министерству информационных технологий и связи края:

3.1. Разработать рекомендации по обеспечению защищенности аккаунтов в социальных сетях и направить их органам исполнительной власти края, главному управлению Губернатора и Правительства края по работе с обращениями граждан, организаций и контролю поручений, органам местного самоуправления городских округов и муниципальных районов края в течение 30 рабочих дней со дня принятия настоящего постановления.

3.2. Оказывать консультативную и методическую помощь органам исполнительной власти края, главному управлению Губернатора и Правительства края по работе с обращениями граждан, организаций и контролю поручений, органам местного самоуправления городских округов и муниципальных районов края по вопросам защиты информации в социальных сетях.

4. Органам исполнительной власти края направить в адрес главного управления внутренней политики Правительства края информацию о лицах, ответственных за организацию работы с сообщениями из социальных сетей (фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), должность, телефон, электронная почта), в течение пяти рабочих дней со дня принятия настоящего постановления.

5. Органам исполнительной власти края, главному управлению Губернатора и Правительства края по работе с обращениями граждан, организаций и контролю поручений направить в адрес комитета по информационной политике и массовым коммуникациям Правительства края информацию о лицах, ответственных за создание и ведение аккаунтов в социальных сетях (фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), должность, телефон, электронная почта), в течение пяти рабочих дней со дня принятия настоящего постановления.

6. Рекомендовать главам муниципальных районов и городских округов края принять правовые акты, регулирующие вопросы создания и ведения аккаунтов в социальных сетях соответствующих муниципальных районов и городских округов, а также работу с сообщениями из социальных сетей с учетом положений настоящего постановления.

И.о. Председателя
Правительства края



В.Н. Хлапов

УТВЕРЖДЕНО
постановлением
Правительства
Хабаровского края
от 17 марта 2020 г. № 77-пр

ПОЛОЖЕНИЕ

об обеспечении создания и ведения аккаунтов Правительства Хабаровского края, органов исполнительной власти Хабаровского края и главного управления Губернатора и Правительства Хабаровского края по работе с обращениями граждан, организаций и контролю поручений в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

1. Настоящее Положение определяет порядок создания и ведения учетных записей в виде аккаунтов, страниц, профилей (далее – аккаунт) Правительства Хабаровского края (далее также – край), органов исполнительной власти края и главного управления Губернатора и Правительства края по работе с обращениями граждан, организаций и контролю поручений в социальных сетях "Одноклассники" (<https://ok.ru>), "ВКонтакте" (<https://vk.com>), "Фейсбук" (www.facebook.com) и "Инстаграм" (www.instagram.com) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее – социальные сети).

2. Комитет по информационной политике и массовым коммуникациям Правительства края (далее также – Комитет) осуществляет:

2.1. Создание и ведение аккаунтов Правительства края в социальных сетях.

2.2. Подготовку еженедельного графика выхода и содержания публикаций в аккаунтах в социальных сетях об основных направлениях деятельности (далее – контент-план) Правительства края.

2.3. Координацию работы органов исполнительной власти края и главного управления Губернатора и Правительства края по работе с обращениями граждан, организаций и контролю поручений по ведению их аккаунтов в социальных сетях, включая оказание консультативной и методической помощи при подготовке и размещении публикаций в их аккаунтах в социальных сетях.

2.4. Создание и ведение реестра аккаунтов Правительства края, органов исполнительной власти края, главного управления Губернатора и Правительства края по работе с обращениями граждан, организаций и контролю поручений (далее – Реестр) на основе предоставленных ими данных. Реестр, содержащий актуальную информацию, подлежит размещению на официальном сайте Хабаровского края и Правительства Хабаровского края (www.khabkrai.ru).

2.5. Работу по обеспечению защищенности учетных данных аккаунтов

Продолжение Положения
об обеспечении создания и ведения
аккаунтов Правительства Хабаровского края,
органов исполнительной власти
Хабаровского края и главного управления
Губернатора и Правительства
Хабаровского края по работе с обращениями
граждан, организаций и контролю
поручений в социальных сетях
информационно-телекоммуникационной сети
"Интернет"

Правительства края в социальных сетях на основании действующего в Комитете положения (инструкции), принятого в соответствии с рекомендациями министерства информационных технологий и связи края.

2.6. Согласование еженедельных контент-планов органов исполнительной власти края, главного управления Губернатора и Правительства края по работе с обращениями граждан, организаций и контролю поручений.

2.7. Удаление комментариев пользователей социальных сетей в аккаунтах Правительства края, нарушающих нормативные правовые акты Российской Федерации, содержащих информацию рекламного характера (далее – спам-рассылка), оскорбления, нецензурные выражения.

3. Органы исполнительной власти края, главное управление Губернатора и Правительства края по работе с обращениями граждан, организаций и контролю поручений осуществляют:

3.1. Создание и ведение одного или нескольких аккаунтов в одной или нескольких социальных сетях.

В одной социальной сети допускается создание и ведение только одного аккаунта органа исполнительной власти края, главного управления Губернатора и Правительства края по работе с обращениями граждан, организаций и контролю поручений.

3.2. Направление в Комитет актуальных сведений об аккаунтах в социальных сетях для включения в Реестр в течение пяти рабочих дней со дня их создания или изменения.

Актуализации подлежат сведения о создании, об удалении аккаунтов, а также об изменении аккаунтов в связи с изменением наименования органа исполнительной власти края, главного управления Губернатора и Правительства края по работе с обращениями граждан, организаций и контролю поручений либо изменением адреса аккаунта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

3.3. Размещение актуальных ссылок на свои аккаунты в социальных сетях на официальных сайтах органов исполнительной власти края, главного управления Губернатора и Правительства края по работе с обращениями граждан, организаций и контролю поручений в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в течение пяти рабочих дней со дня их создания или изменения.

3.4. Работу по обеспечению защищенности учетных данных аккаунтов в социальных сетях на основании действующих в органах исполнительной власти края, аппарате Губернатора и Правительства края инструкций (поло-

Продолжение Положения
об обеспечении создания и ведения
аккаунтов Правительства Хабаровского края,
органов исполнительной власти
Хабаровского края и главного управления
Губернатора и Правительства
Хабаровского края по работе с обращениями
граждан, организаций и контролю
поручений в социальных сетях
информационно-телекоммуникационной сети
"Интернет"

жений), принятых в соответствии с рекомендациями министерства информационных технологий и связи края.

3.5. Еженедельное направление на согласование в Комитет контент-плана соответствующих органов исполнительной власти края, главного управления Губернатора и Правительства края по работе с обращениями граждан, организаций и контролю поручений.

3.6. Удаление комментариев пользователей социальных сетей в аккаунтах органов исполнительной власти края, главного управления Губернатора и Правительства края по работе с обращениями граждан, организаций и контролю поручений, нарушающих нормативные правовые акты Российской Федерации, содержащих спам-рассылку, оскорбления, нецензурные выражения.

4. Создание и ведение аккаунтов в социальных сетях осуществляется согласно единой информационной политике Губернатора края и Правительства края, которую формирует и реализует Комитет в соответствии с Положением о комитете по информационной политике и массовым коммуникациям Правительства Хабаровского края, утвержденным постановлением Правительства Хабаровского края от 30 ноября 2018 г. № 436-пр.

5. В аккаунте Правительства края в социальных сетях рекомендуется размещать не менее 10 публикаций в неделю о деятельности Губернатора и Правительства края, в том числе о социально значимых, об общественно-политических, о массовых культурных, спортивных и об иных мероприятиях, проводимых и (или) запланированных к проведению в крае в соответствии с еженедельным контент-планом.

В аккаунтах органов исполнительной власти края, главного управления Губернатора и Правительства края по работе с обращениями граждан, организаций и контролю поручений рекомендуется размещать не менее пяти публикаций в неделю в соответствии с еженедельным контент-планом.

Допускается размещение меньшего количества публикаций в аккаунтах органов исполнительной власти края, главного управления Губернатора и Правительства края по работе с обращениями граждан, организаций и контролю поручений в случае отсутствия достаточного количества информационных поводов (событий по вопросам, указанным в абзаце первом настоящего пункта).

Контент-план не направляется в Комитет в случае полного отсутствия информационных поводов, о чем органы исполнительной власти края, главное управление Губернатора и Правительства края по работе с обращениями граждан, организаций и контролю поручений информируют Комитет в срок,

Продолжение Положения
об обеспечении создания и ведения
аккаунтов Правительства Хабаровского края,
органов исполнительной власти
Хабаровского края и главного управления
Губернатора и Правительства
Хабаровского края по работе с обращениями
граждан, организаций и контролю
поручений в социальных сетях
информационно-телекоммуникационной сети
"Интернет"

установленный пунктом 6 настоящего Положения.

6. Органы исполнительной власти края, главное управление Губернатора и Правительства края по работе с обращениями граждан, организаций и контролю поручений еженедельно в предпоследний рабочий день недели до 17.00 часов направляют в Комитет контент-план на предстоящую неделю.

7. Комитет в течение одного рабочего дня со дня поступления контент-плана от органов исполнительной власти края, главного управления Губернатора и Правительства края по работе с обращениями граждан, организаций и контролю поручений согласовывает его либо направляет рекомендации по внесению изменений в контент-план.

Органы исполнительной власти края, главное управление Губернатора и Правительства края по работе с обращениями граждан, организаций и контролю поручений в течение одного рабочего дня со дня поступления рекомендаций Комитета вносят в соответствии с ними изменения в еженедельный контент-план и повторно направляют его в адрес Комитета.

8. При ведении аккаунтов Правительства края, органов исполнительной власти края и главного управления Губернатора и Правительства края по работе с обращениями граждан, организаций и контролю поручений в социальных сетях публикации размещаются в виде текстовых сообщений, а также могут использоваться фотографии, инфографика, карточки, анимационные и видеофайлы трансляции прямых эфиров, иные материалы и форматы с учетом специфики каждой социальной сети и применяться дополнительные возможности социальных сетей.

9. При написании текстов публикаций в аккаунтах в социальных сетях используется стиль, характерный для общения в социальных сетях (письменная разговорная речь).

УТВЕРЖДЕНО
постановлением
Правительства
Хабаровского края
от 17 марта 2020 г. № 77-пр

ПОЛОЖЕНИЕ

об организации работы органов исполнительной власти Хабаровского края
с сообщениями, размещенными в социальных сетях
в информационно-телекоммуникационной сети
"Интернет"

1. Настоящее Положение определяет порядок, сроки и последовательность действий органов исполнительной власти Хабаровского края (далее – край) по выявлению сообщений, размещенных в социальных сетях "Одноклассники" (<https://ok.ru>), "ВКонтакте" (<https://vk.com>), "Фейсбук" (www.facebook.com), "Инстаграм" (www.instagram.com) и "Твиттер" (twitter.com) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее – сообщения из социальных сетей и социальные сети соответственно), подготовке и размещению ответов на сообщения из социальных сетей с использованием автоматизированной системы управления негативными мнениями в социальных сетях "Инцидент Менеджмент" (далее – система "Инцидент Менеджмент").

2. При организации работы с сообщениями из социальных сетей не применяются положения Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

3. Выявление сообщений из социальных сетей, требующих реагирования, направление их в органы исполнительной власти края, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщениях из социальных сетей, согласование ответов (промежуточных ответов) на сообщения из социальных сетей осуществляет главное управление внутренней политики Правительства края (далее – Куратор).

К сообщениям из социальных сетей, требующим реагирования, относятся сообщения из социальных сетей, которые содержат конкретный вопрос или проблему, ответ или решение которых относится к полномочиям органов исполнительной власти края.

4. Обработке и ответу не подлежат сообщения из социальных сетей, в которых содержатся сведения о намерениях причинить вред другому лицу, нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц органов исполнительной власти края, а также членов их семей.

5. Органы исполнительной власти края определяют лицо, ответственное за организацию работы с сообщениями из социальных сетей, включая

Продолжение Положения
об организации работы органов
исполнительной власти Хабаровского края
с сообщениями, размещенными
в социальных сетях в информационно-
телекоммуникационной сети
"Интернет"

подготовку и размещение ответов на сообщения из социальных сетей в системе "Инцидент Менеджмент" и в социальных сетях (далее – Исполнитель).

В случае изменения информации об Исполнителе орган исполнительной власти края направляет в адрес Куратора обновленную информацию об Исполнителе в течение трех рабочих дней со дня наступления соответствующих обстоятельств.

6. Куратор выявляет сообщение из социальной сети, требующее реагирования, при помощи программных средств системы "Инцидент Менеджмент" указывает тему (группу тем), локацию (населенный пункт или иное примерное место возникновения указанного в сообщении из социальной сети вопроса или проблемы), определяет Исполнителя и в течение одного часа с момента фиксации сообщения из социальных сетей в системе "Инцидент Менеджмент" направляет его Исполнителю для подготовки проекта ответа.

7. В случае если сообщение из социальной сети содержит вопросы, решение которых относится к полномочиям нескольких органов исполнительной власти края, Куратор в течение одного рабочего часа с момента его выявления в системе "Инцидент Менеджмент" одновременно направляет данное сообщение соответствующим Исполнителям для подготовки проектов ответов.

8. В случае если вопрос или проблема, которые содержатся в сообщении из социальной сети, не относятся к полномочиям органа исполнительной власти края, Исполнителю которого оно направлено, Исполнитель в течение одного рабочего часа с момента его получения в системе "Инцидент Менеджмент" возвращает сообщение из социальной сети Куратору с кратким обоснованием возврата.

Куратор в течение одного рабочего часа с момента возврата Исполнителем сообщения из социальной сети в системе "Инцидент Менеджмент" определяет другого Исполнителя и направляет ему сообщение из социальной сети для подготовки проекта ответа в соответствии с пунктами 9 – 13 настоящего Положения.

9. Ответ на сообщение из социальной сети должен:

- содержать информацию по существу вопроса или проблемы (о принятых мерах или о ходе решения вопроса с указанием конкретных сроков, контактных телефонов и адресов, адресов электронной почты органов исполнительной власти края, ответственных за решение проблемы) с приложением подтверждающих фото- или видеоматериалов (при их наличии);

- соответствовать формату общения в социальной сети (не допускается использовать языковые штампы (канцеляризмы, клише) официально-делового стиля и сложную профессиональную терминологию).

10. Исполнитель подготавливает проект ответа на сообщение из соци-

Продолжение Положения
об организации работы органов
исполнительной власти Хабаровского края
с сообщениями, размещенными
в социальных сетях в информационно-
телекоммуникационной сети
"Интернет"

альной сети и в течение шести рабочих часов с момента получения сообщения из социальной сети в системе "Инцидент Менеджмент" направляет проект ответа на согласование Куратору на электронную почту.

11. В случае невозможности подготовить ответ по существу конкретного вопроса (проблемы) в соответствии с требованиями, установленными пунктом 9 настоящего Положения, в срок, установленный пунктом 10 настоящего Положения, Исполнитель направляет на электронную почту Куратору в этот же срок проект промежуточного ответа.

В случае если Исполнитель дает промежуточный ответ на сообщение из социальной сети, то срок для направления окончательного ответа автору сообщения составляет не более семи рабочих дней со дня направления промежуточного ответа Куратору.

12. Куратор в течение одного рабочего часа с момента поступления на электронную почту проекта ответа (проекта промежуточного ответа) Исполнителя на сообщение из социальной сети согласовывает его либо направляет на доработку Исполнителю по электронной почте с кратким указанием замечаний, предложений.

В случае если Куратор направил проект ответа (проект промежуточного ответа) на доработку Исполнителю, Исполнитель в течение одного рабочего часа с момента получения замечаний, предложений Куратора дорабатывает в соответствии с ними проект ответа (проект промежуточного ответа), размещает доработанный ответ (проект промежуточный ответ) в системе "Инцидент Менеджмент" и публикует его в социальной сети, в которой было размещено сообщение из социальной сети.

13. Исполнитель в течение одного рабочего часа с момента получения на электронную почту информации Куратора о согласовании проекта ответа (проекта промежуточного ответа) на сообщение из социальной сети размещает его в системе "Инцидент Менеджмент" и публикует в социальной сети.

В случае если у Исполнителя отсутствует учетная запись в социальной сети, в которой было размещено сообщение из социальной сети, то Куратор в течение одного рабочего часа с момента получения на электронную почту проекта ответа (проекта промежуточного ответа) самостоятельно публикует ответ (проект промежуточный ответ) на сообщение из социальной сети.

В случае направления сообщения из социальной сети нескольким Исполнителям в порядке, установленном пунктом 7 настоящего Положения, после получения от Исполнителей ответов по компетенции и их согласования в соответствии с пунктами 9 – 12 настоящего Положения Куратор готовит сводный ответ, размещает его в системе "Инцидент Менеджмент" и публикует в социальной сети, в которой было размещено сообщение из социальной сети, в течение одного рабочего часа с момента получения последнего ответа

Продолжение Положения
об организации работы органов
исполнительной власти Хабаровского края
с сообщениями, размещенными
в социальных сетях в информационно-
телекоммуникационной сети
"Интернет"

от Исполнителя, согласованного Куратором или доработанного Исполнителем по замечаниям, предложениям Куратора.

14. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в ответе на сообщение из социальной сети, а также за соблюдение сроков подготовки ответов на сообщения из социальной сети и их размещения в системе "Инцидент Менеджмент" и социальных сетях несет Исполнитель, за исключением случаев, указанных в абзацах втором, третьем пункта 13 настоящего Положения.

15. Куратор ежемесячно формирует аналитическую информацию о работе органов исполнительной власти края с сообщениями из социальных сетей, о количестве и тематике поступивших сообщений из социальных сетей и направляет ее в адрес Губернатора края в срок до 20 числа месяца, следующего за отчетным.
