



**ГУБЕРНАТОР ХАБАРОВСКОГО КРАЯ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

8 июля 2022 г. № 64
г. Хабаровск

Об утверждении Порядка рассмотрения сообщений пользователей, поступивших через официальные страницы (аккаунты) Губернатора Хабаровского края в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

В целях формирования системы эффективной обратной связи с населением Хабаровского края, организации работы с сообщениями пользователей, поступившими через официальные страницы (аккаунты) Губернатора края в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", порядок рассмотрения которых не урегулирован Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации",
ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения сообщений пользователей, поступивших через официальные страницы (аккаунты) Губернатора Хабаровского края в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2. Определить главное управление Губернатора и Правительства края по работе с обращениями граждан, организаций и контролю поручений оператором по рассмотрению сообщений пользователей, поступивших через официальные страницы (аккаунты) Губернатора края в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Губернатор



М.В. Дегтярев

УТВЕРЖДЕН
постановлением
Губернатора
Хабаровского края
от 8 июля 2022 г. № 64

ПОРЯДОК
рассмотрения сообщений пользователей, поступивших
через официальные страницы (аккаунты) Губернатора Хабаровского края в
социальных сетях информационно-телекоммуникационной
сети "Интернет"

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения сообщений пользователей, поступивших через официальные страницы (аккаунты) Губернатора Хабаровского края в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", определяет сроки и последовательность действий исполнительных органов Хабаровского края (далее также – край), структурных подразделений администрации Губернатора и Правительства края при рассмотрении и принятии мер реагирования на сообщения пользователей, поступающие через официальные страницы (аккаунты) Губернатора края в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее – сообщения пользователей), порядок рассмотрения которых не урегулирован Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2. Основные понятия и термины

2.1. Оператор – структурное подразделение администрации Губернатора и Правительства края, осуществляющее выявление, обработку сообщений пользователей, их направление на рассмотрение ответственному исполнителю, проверку и публикацию ответов, подготовленных ответственным исполнителем в сроки, установленные настоящим Порядком.

2.2. Ответственный исполнитель – исполнительный орган края, структурное подразделение администрации Губернатора и Правительства края, которому направлено сообщение пользователя для рассмотрения и подготовки ответа в соответствии с компетенцией.

2.3. Пользователь – лицо, зарегистрировавшее личный аккаунт в социальной сети информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", осуществляющее подготовку и отправку сообщения на официальную

страницу (аккаунт) Губернатора края.

2.4. Сообщение пользователя – сообщение, которое содержит конкретный вопрос, относящийся к полномочиям исполнительных органов края, структурных подразделений администрации Губернатора и Правительства края, размещенное на официальной странице (аккаунте) Губернатора края в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее – официальная страница (аккаунт) Губернатора края).

2.5. Личный аккаунт пользователя – персональная страница пользователя в социальной сети информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", дающая возможность для персонализированной (непубличной) работы с сообщением пользователя.

3. Организация работы с сообщениями пользователей

3.1. При поступлении сообщения пользователя на официальную страницу (аккаунт) Губернатора края оператор в срок, не превышающий четырех рабочих часов с момента размещения сообщения пользователя, проводит обработку сообщения пользователя и направляет его для рассмотрения по компетенции ответственному исполнителю посредством системы электронного документооборота Правительства Хабаровского края (далее – СЭД).

3.2. В случае если сообщение пользователя содержит вопросы, решение которых относится к полномочиям нескольких исполнительных органов края, структурных подразделений администрации Губернатора и Правительства края, оператор в срок, указанный в пункте 3.1 настоящего раздела, одновременно направляет его для рассмотрения соответствующим ответственным исполнителям.

3.3. Сообщение пользователя рассматривается ответственным исполнителем в течение трех рабочих дней со дня его поступления к ответственному исполнителю.

3.4. Ответственный исполнитель в срок, указанный в пункте 3.3 настоящего раздела, проводит рассмотрение сообщения пользователя, осуществляет подготовку соответствующего ответа и направляет ответ оператору для проверки посредством СЭД.

3.5. Ответ на сообщение пользователя должен:

- содержать информацию по существу вопроса (о принятых мерах или о ходе решения вопроса с указанием (по возможности) конкретных сроков, контактных телефонов и адресов электронной почты исполнительных органов края, ответственных за решение вопроса (при необходимости));

- соответствовать формату общения в социальной сети (без использования языковых штампов (канцеляризм, клише) и сложной профессиональной терминологии).

3.6. В случае если вопрос, который содержится в сообщении пользователя, не относится к полномочиям ответственного исполнителя, ответственный исполнитель в течение четырех рабочих часов с момента его

получения в СЭД возвращает сообщение пользователя оператору с кратким обоснованием возврата.

Оператор в течение одного рабочего часа с момента возврата ответственным исполнителем сообщения пользователя определяет другого ответственного исполнителя и направляет ему сообщение пользователя посредством СЭД для подготовки ответа в соответствии с пунктами 3.4, 3.5 настоящего раздела.

3.7. Оператор в течение одного рабочего часа с момента поступления от ответственного исполнителя ответа проводит проверку информативности и полноты представленного ответа с учетом информации, изложенной в сообщении пользователя. После проверки ответа, подготовленного ответственным исполнителем, оператор осуществляет публикацию ответа в личный аккаунт пользователя либо возвращает ответ на доработку ответственному исполнителю с кратким указанием замечаний.

3.8. В случае если оператор направил ответ на доработку ответственному исполнителю, ответственный исполнитель в течение четырех рабочих часов с момента получения замечаний дорабатывает в соответствии с ними ответ и направляет его оператору посредством СЭД.

3.9. После проверки доработанного ответа, подготовленного ответственным исполнителем, оператор в течение одного рабочего часа осуществляет публикацию ответа в личный аккаунт пользователя.

3.10. В случае направления оператором сообщения пользователя нескольким ответственным исполнителям в порядке, установленном пунктом 3.2 настоящего раздела, после получения от ответственных исполнителей ответов по компетенции и их проверки оператор в течение одного рабочего часа с момента получения последнего ответа от ответственного исполнителя готовит сводный ответ и осуществляет публикацию ответа в личный аккаунт пользователя.

3.11. Общий срок для подготовки и публикации ответа оператором в личный аккаунт пользователя составляет не более пяти рабочих дней со дня поступления сообщения пользователя на официальную страницу (аккаунт) Губернатора края.

3.12. Сообщения пользователей, поступившие на официальную страницу (аккаунт) Губернатора края в выходной или праздничный день, рассматриваются оператором на следующий за ним рабочий день.

3.13. В случае если в сообщении пользователя содержится информация, связанная с чрезвычайными ситуациями, оператор в течение 15 минут направляет данное сообщение соответствующему ответственному исполнителю посредством СЭД для рассмотрения и принятия соответствующих мер реагирования.

3.14. Ответ на сообщение пользователя, поступивший от ответственного исполнителя, представляющий интерес для неопределенного количества пользователей (строительство социальных объектов, компенсационные выплаты, проведение общественно значимых мероприятий, вопросы социально-экономического развития территорий края и т.п.)

размещается на официальном сайте главного управления Губернатора и Правительства края по работе с обращениями граждан, организаций и контролю поручений в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (grazhdane.khabkrai.ru) в разделе "Сообщения".

3.15. Сообщения пользователей не рассматриваются оператором по существу в следующих случаях:

3.15.1. Личный аккаунт пользователя содержит нецензурные слова.

3.15.2. В сообщении пользователя содержатся оскорбления, нецензурная лексика либо ее производные, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностных лиц исполнительных органов края, структурных подразделений администрации Губернатора и Правительства края, а также членов их семей.

3.15.3. Сообщение пользователя содержит информацию, направленную на пропаганду ненависти либо вражды, дискриминации по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному признаку, ущемление прав меньшинств, несовершеннолетних, пропаганду и публичное демонстрирование нацистской атрибутики или символики, а также информацию, причиняющую и призывающую к причинению вреда в любой форме.

3.15.4. Сообщение пользователя содержит информацию, распространяемую в коммерческих целях (спам, реклама, ссылки на другие ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", размещенные на них документы, изображения, видеофайлы).

3.16. Оператор в течение одного рабочего дня со дня поступления сообщения пользователя направляет пользователю информацию о невозможности подготовки ответа на сообщение с указанием основания в следующих случаях:

3.16.1. Текст сообщения пользователя не поддается прочтению.

3.16.2. В сообщении пользователя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направленными сообщениями, и при этом в сообщении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

3.16.3. Ответ на сообщение пользователя нарушает государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну.

3.17. В случае если сообщение пользователя содержит вопрос, решение которого не входит в полномочия исполнительных органов края, оператор в течение четырех рабочих часов с момента поступления сообщения пользователя направляет информацию пользователю с указанием соответствующего органа или должностного лица, в полномочия которого входит решение поставленных в сообщении пользователя вопросов.

3.18. Если при подготовке ответа на сообщение пользователя имеется необходимость в истребовании дополнительных документов и информации, в том числе носящих конфиденциальный характер, пользователю предлагается направить электронное или письменное обращение в главное управление Губернатора и Правительства края по работе с обращениями

граждан, организаций и контролю поручений в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".
