ПОСТАНОВЛЕНИЕ
ГУБЕРНАТОРА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

от 18 апреля 2022 г. № 236

Об обеспечении создания и ведения аккаунтов органов исполнительной власти Волгоградской области в социальных сетях в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и организации работы органов исполнительной власти Волгоградской области с сообщениями из открытых источников информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет

В соответствии с постановлением Губернатора Волгоградской области от 01 декабря 2020 г. № 755 "О создании Центра управления регионом в Волгоградской области" в целях совершенствования взаимодействия органов исполнительной власти Волгоградской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Волгоградской области с жителями Волгоградской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет при рассмотрении сообщений из открытых источников информации, формирования системы эффективной обратной связи, обеспечения открытости государственного управления п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить прилагаемые:

Порядок обеспечения создания и ведения аккаунтов органов исполнительной власти Волгоградской области в социальных сетях в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

Порядок организации работы органов исполнительной власти Волгоградской области с сообщениями из открытых источников информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2. Центру управления регионом в Волгоградской области обеспечить:

координацию работы органов исполнительной власти Волгоградской области с сообщениями из открытых источников информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее именуются – сообщения), а также работы по созданию и ведению аккаунтов органов исполнительной власти Волгоградской области в социальных сетях в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

взаимодействие с органами исполнительной власти Волгоградской области по вопросам работы с сообщениями и аккаунтами органов исполнительной власти Волгоградской области в социальных сетях в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

оказание консультативной и методической помощи органам исполнительной власти Волгоградской области и органам местного самоуправления муниципальных образований Волгоградской области в организации работы с сообщениями и аккаунтами органов исполнительной власти Волгоградской области и аккаунтами органов местного самоуправления муниципальных образований Волгоградской области в социальных сетях в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

3. Руководителям органов исполнительной власти Волгоградской области не позднее 20 календарных дней со дня подписания настоящего постановления определить:

ответственное за организацию работы с сообщениями должностное лицо, замещающее должность не ниже заместителя руководителя органа исполнительной власти Волгоградской области;

одного или нескольких работников, осуществляющих подготовку и размещение ответов на сообщения.

4. Рекомендовать главам городских округов, муниципальных районов Волгоградской области:

разработать и принять правовые акты, определяющие порядок организации работы с сообщениями и аккаунтами органов местного самоуправления городских округов, муниципальных районов Волгоградской области;

определить должностных лиц, ответственных за работу с сообщениями и аккаунтами органов местного самоуправления городских округов, муниципальных районов Волгоградской области.

5. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя Губернатора Волгоградской области Шевцова Г.А.

6. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Губернатор
Волгоградской области **А.И.Бочаров**

ОТДЕЛ РЕДАКЦИОННОГО И ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

УТВЕРЖДЕН

постановлением
Губернатора
Волгоградской области

от 18 апреля 2022 г. № 236

ПОРЯДОК

обеспечения создания и ведения аккаунтов органов исполнительной власти Волгоградской области в социальных сетях в информационно-телекоммуникационной сети Интернет

1. Настоящий Порядок определяет правила создания и ведения аккаунтов органов исполнительной власти Волгоградской области (далее именуются – аккаунты) в социальных сетях "Одноклассники" и "ВКонтакте" в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее именуются – социальные сети).

2. При организации работы с сообщениями и комментариями пользователей, поступившими в аккаунты в социальных сетях, положения Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" не применяются.

3. Руководители органов исполнительной власти Волгоградской области обеспечивают создание и ведение аккаунтов в каждой из социальных сетей.

4. Органы исполнительной власти Волгоградской области не позднее двух рабочих дней с даты создания аккаунта в социальной сети (внесения изменений в сведения об аккаунте) направляют координатору – Центру управления регионом в Волгоградской области сведения о должностном лице, ответственном за создание и ведение аккаунта (фамилию, имя, отчество, должность, номер телефона, адрес электронной почты), и электронный адрес аккаунта в социальной сети.

Ссылки на актуальные аккаунты в социальных сетях размещаются в разделе "Контактная информация" ("Контакты") на официальных сайтах органов исполнительной власти Волгоградской области в составе портала Губернатора и Администрации Волгоградской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

5. В каждом из аккаунтов в социальных сетях дважды в неделю размещается не менее пяти публикаций о деятельности органов исполнительной власти Волгоградской области или другая общественно значимая информация.

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

7. При ведении аккаунтов применяется в том числе новый инструментарий сайтов в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (например, приложения, виджеты, динамические обложки и другое).

8. При написании текстов публикаций необходимо использовать стиль, характерный для общения в социальных сетях (письменная разговорная речь).

9. Органы исполнительной власти Волгоградской области удаляют комментарии и сообщения пользователей, нарушающие требования действующего законодательства, а также содержащие спам-рассылки, оскорбления и нецензурные выражения.

УТВЕРЖДЕН

постановлением
Губернатора
Волгоградской области

от 18 апреля 2022 г. № 236

ПОРЯДОК

организации работы органов исполнительной власти Волгоградской области с сообщениями из открытых источников информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет

1. Настоящий Порядок определяет сроки и последовательность действий органов исполнительной власти Волгоградской области при мониторинге сообщений жителей Волгоградской области из открытых источников информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, затрагивающих вопросы деятельности органов исполнительной власти Волгоградской области (далее именуются – сообщения), принятия мер оперативного реагирования на сообщения и размещения ответов на сообщения.

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

3. Координацию работы органов исполнительной власти Волгоградской области с сообщениями осуществляет Центр управления регионом в Волгоградской области (далее именуется – координатор).

4. Работа органов исполнительной власти Волгоградской области с сообщениями осуществляется в социальных сетях "Одноклассники" и "ВКонтакте" в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее именуются – социальные сети) посредством системы "Инцидент-Менеджмент".

5. Мониторинг сообщений, требующих реагирования (ответа на сообщение), направление их в органы исполнительной власти Волгоградской области, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщениях, согласование запросов (уточнений) авторам сообщений и ответов (промежуточных ответов) на сообщения, осуществляет координатор с использованием системы "Инцидент-Менеджмент".

Критерием отбора сообщений, на которые требуется реагирование (ответ на сообщение), является наличие в сообщении просьбы, жалобы, предложения или вопроса гражданина, рассмотрение которых относится к компетенции органов исполнительной власти Волгоградской области.

6. Координатор с использованием программно-технических средств определяет сообщение, на которое требуется реагирование (ответ на сообщение), тему (группу тем) и локацию, на основании чего принимает решение о необходимости реагирования на сообщение и в течение 30 минут с момента определения сообщения направляет его в орган исполнительной власти Волгоградской области, к полномочиям которого отнесено решение вопроса, содержащегося в сообщении (далее имеется – исполнитель) для подготовки проекта ответа на сообщение.

7. Подготовка и размещение ответа на сообщение осуществляется не позднее четырех рабочих часов с момента определения сообщения координатором.

8. Исполнитель готовит проект ответа (при необходимости – проект промежуточного ответа) на сообщение или запрос (уточнение) и не позднее чем за один час до истечения срока, предусмотренного пунктом 7 настоящего Порядка, направляет его на согласование координатору.

9. Координатор в течение 30 минут с момента поступления проекта ответа на сообщение согласовывает его.

10. Согласованный координатором ответ на сообщение в течение 30 минут с момента согласования размещается исполнителем на той же странице в социальной сети, где было опубликовано сообщение.

11. В случае если дается промежуточный ответ на сообщение, срок для направления окончательного проекта ответа должен составлять не более семи рабочих дней со дня направления промежуточного ответа.

12. В случае если сообщение содержит вопросы, решение которых входит в полномочия нескольких органов исполнительной власти Волгоградской области:

координатор определяет очередность подготовки информации исполнителями и ответственного исполнителя;

исполнитель, подготовивший в пределах полномочий необходимую информацию для подготовки общего ответа, направляет ее координатору, который осуществляет перенаправление указанной информации ответственному исполнителю;

срок направления каждым исполнителем информации, необходимой для подготовки общего проекта ответа, составляет не более двух рабочих часов с момента поступления исполнителю сообщения для подготовки информации (общего ответа);

ответственный исполнитель готовит проект ответа на сообщение с учетом информации, подготовленной исполнителями по данному сообщению в соответствии с настоящим пунктом.

13. При поступлении повторного сообщения по ранее рассмотренному вопросу координатор направляет его в органы исполнительной власти Волгоградской области, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщении, для оперативного принятия мер по решению указанного вопроса и для подготовки ответа.

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

Подготовка и размещение в социальной сети ответа на повторное сообщение осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 7–12 настоящего Положения.

14. Ответ на сообщение должен составлять не более четырехсот символов, соответствовать формату общения в социальной сети и содержать информацию по существу заданного вопроса (с приложением подтверждающих фото- или видеоматериалов при их наличии).

15. Не подлежат обработке и ответу сообщения, в которых содержатся сведения о намерениях причинить вред другому лицу, нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица органа исполнительной власти Волгоградской области, а также членам его семьи, иные сообщения, нарушающие требования действующего законодательства.

16. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в проекте ответа, а также за соблюдение сроков ее представления координатору возлагается на исполнителя.

17. Координатор ежемесячно формирует сводную информацию о своевременности работы органов исполнительной власти Волгоградской области в социальных сетях, качестве этой работы и динамике сообщений и представляет ее заместителю Губернатора Волгоградской области, курирующему деятельность Центра управления регионом в Волгоградской области.