



# РАСПОРЯЖЕНИЕ ГУБЕРНАТОРА РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

от 11.03.2020 № 37

г. Ростов-на-Дону

## О внесении изменений в распоряжение Губернатора Ростовской области от 29.12.2018 № 311

В целях совершенствования порядка работы Правительства Ростовской области и иных органов исполнительной власти Ростовской области с публикациями в социальных сетях:

1. Внести в распоряжение Губернатора Ростовской области от 29.12.2018 № 311 «Об утверждении Положения об организации работы Правительства Ростовской области и иных органов исполнительной власти Ростовской области с публикациями в социальных сетях» изменения согласно приложению.

2. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя Губернатора Ростовской области Рудого В.В.

Губернатор  
Ростовской области



В.Ю. Голубев

Распоряжение вносит  
заместитель Губернатора  
Ростовской области  
Рудой В.В.

Приложение  
к распоряжению  
Губернатора  
Ростовской области  
от 11.03.2020 № 37

ИЗМЕНЕНИЯ,  
вносимые в распоряжение Правительства  
Ростовской области от 29.12.2018 № 311 «Об утверждении  
Положения об организации работы Правительства  
Ростовской области и иных органов исполнительной власти  
Ростовской области с публикациями в социальных сетях»

1. Дополнить пунктом 2<sup>1</sup> следующего содержания:  
«2<sup>1</sup>. Органам исполнительной власти Ростовской области в соответствии со своими полномочиями обеспечивать взаимодействие с управлением по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области по вопросам организации работы с публикациями в социальных сетях.».
2. Приложение изложить в редакции:

«Приложение  
к распоряжению  
Губернатора  
Ростовской области  
от 29.12.2018 № 311

ПОЛОЖЕНИЕ  
об организации работы Правительства  
Ростовской области и иных органов исполнительной  
власти Ростовской области с публикациями в социальных сетях

1. Настоящее Положение определяет порядок работы Правительства Ростовской области и иных органов исполнительной власти Ростовской области по выявлению публикаций, затрагивающих вопросы деятельности органов исполнительной власти Ростовской области, размещенных в социальных сетях (далее – публикации), оперативному реагированию на публикации и размещению ответов на них.
2. Координацию работы органов исполнительной власти Ростовской области с публикациями осуществляет управление по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области (далее – управление).

3. При работе органов исполнительной власти Ростовской области с публикациями не применяются положения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4. Работа органов исполнительной власти Ростовской области с публикациями осуществляется в социальных сетях: «Одноклассники», «ВКонтакте», «Facebook», «Twitter» и «Instagram» (далее – социальные сети).

5. Органы исполнительной власти Ростовской области должны иметь необходимые ресурсы (группы, аккаунты) для работы в социальных сетях.

6. Выявление публикаций, требующих реагирования, направление их в органы исполнительной власти Ростовской области, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в публикациях, согласование запросов (уточнений) авторам публикаций из социальных сетей и ответов (промежуточных ответов) на публикации из социальных сетей осуществляет уполномоченное должностное лицо управления (далее – куратор).

7. Орган исполнительной власти Ростовской области определяет:

должностное лицо органа исполнительной власти Ростовской области, в должности не ниже заместителя руководителя или управляющего делами, ответственное за организацию работы с публикациями;

должностное лицо органа исполнительной власти Ростовской области, от имени которого размещаются ответы на публикации в социальных сетях (далее – официальный представитель органа власти);

одного или нескольких работников органа исполнительной власти Ростовской области, осуществляющих подготовку и размещение ответов на публикации (далее – исполнитель), с учетом возможности исполнения обязанностей исполнителей в период их временного отсутствия (в связи с болезнью, отпуском, командировкой, учебой или иными причинами) иными лицами.

8. Куратор выявляет публикации, на которые требуется реагирование, указывает тему (группу тем), локацию и категорию важности, на основании чего может принять решение о необходимости реагирования на публикацию из социальных сетей в сокращенный срок, и направляет их в органы исполнительной власти Ростовской области, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в публикациях, для подготовки ответа.

9. Если решение поставленных в публикации вопросов не относится к компетенции органа исполнительной власти Ростовской области, исполнитель не позднее, чем в течение 30 минут возвращает публикацию куратору для направления в соответствии с компетенцией.

10. Подготовка и размещение ответа на публикацию осуществляется не позднее 8 рабочих часов с момента выявления публикации куратором, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 14 настоящего Положения.

11. Исполнитель подготавливает проект ответа на публикацию и не позднее, чем за 3 часа до истечения срока, предусмотренного пунктом 10 настоящего Положения, направляет его на согласование куратору. Куратор в течение 2 рабочих часов с момента поступления проекта ответа на публикацию согласовывает его либо направляет на доработку исполнителю.

Направленный на доработку проект ответа на публикацию должен быть исправлен исполнителем и направлен на повторное согласование куратору в течение 1 часа.

12. Согласованный куратором ответ на публикацию в течение 30 минут с момента согласования размещается исполнителем в социальной сети, в которой была размещена публикация.

13. В случае, если дается промежуточный ответ на публикацию из социальных сетей, то срок, необходимый для направления окончательного ответа, должен составлять не более 3 рабочих дней со дня направления промежуточного ответа.

14. В случае, если публикация содержит вопросы, решение которых входит в полномочиях нескольких органов исполнительной власти Ростовской области:

очередность подготовки информации и ответственного исполнителя определяет куратор;

исполнитель, подготовивший необходимую информацию, в пределах полномочий органа исполнительной власти Ростовской области, направляет ее куратору;

куратор, получив информацию от исполнителя, отправляет публикацию в работу очередному исполнителю для подготовки информации в пределах полномочий органа исполнительной власти Ростовской области;

направление каждым исполнителем информации, необходимой для подготовки общего проекта ответа, составляет не более 4 часов с момента поступления исполнителю публикации от куратора;

проект общего ответа на публикацию готовит ответственный исполнитель с учетом информации предыдущих соисполнителей по данной публикации.

15. При поступлении повторной публикации по ранее рассмотренному вопросу, куратор направляет ее в органы исполнительной власти Ростовской области с учетом их компетенции, для оперативного принятия мер по решению указанного вопроса и для подготовки ответа.

Ответ на повторную публикацию должен содержать информацию о принятых мерах или о ходе решения вопроса.

Подготовка и размещение в социальной сети ответа на повторную публикацию осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 9 – 14 настоящего Положения.

16. Ответ на публикацию должен соответствовать формату общения в социальной сети и содержать:

информацию о мерах, принятых для решения вопроса, содержащегося в публикации, сведения об этапах и сроках его решения либо обоснованную информацию о невозможности решения указанного вопроса, со ссылками на соответствующие правовые акты;

фотографии, видеозаписи или иные иллюстрированные материалы, подтверждающие принятие мер по решению вопроса, содержащегося в публикации.

17. Не подлежат обработке и ответу публикации, в которых содержатся сведения о намерениях причинить вред другому лицу, нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, рассуждения общего характера.

18. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в проекте ответа, а также за соблюдение исполнителем сроков ее предоставления куратору возлагается на должностное лицо, ответственное за организацию работы с публикациями.

19. В случае выявления нарушения настоящего Положения информация об этом направляется первым заместителям Губернатора Ростовской области, заместителям Губернатора Ростовской области по курируемым вопросам, руководителям органов исполнительной власти Ростовской области для устранения недостатков в организации работы и для выявления лиц, допустивших нарушения требований настоящего Положения, и принятия к ним мер дисциплинарного воздействия.

20. Анализ и тематика выявленных публикаций, качество организации работы при работе с публикациями в социальных сетях докладывается заместителем Губернатора Ростовской области, ведущим вопросы информационной политики, Губернатору Ростовской области еженедельно.

21. Незамедлительному докладу Губернатору Ростовской области подлежит информация о публикациях повышенной социальной активности и носящих социально и общественно значимый характер.

Начальник управления  
документационного обеспечения  
Правительства Ростовской области



Т.А. Родионченко