



**У К А З**  
**ГЛАВЫ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**  
**КЪЭБЭРДЕЙ-БАЛЪКЪЭР РЕСПУБЛИКЭМ И ІЭТАЩХЪЭМ И**  
**У К А З**  
**КЪАБАРТЫ-МАЛКЪАР РЕСПУБЛИКАНЫ БАШЧЫСЫНЫ**  
**У К А З Ы**

**Об организации работы с сообщениями  
из открытых источников**

В целях совершенствования взаимодействия исполнительных органов государственной власти Кабардино-Балкарской Республики с населением, организации работы исполнительных органов государственной власти Кабардино-Балкарской Республики в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по рассмотрению сообщений из открытых источников и формирования системы эффективной обратной связи постановляю:

1. Утвердить прилагаемое Положение об организации работы исполнительных органов государственной власти Кабардино-Балкарской Республики с сообщениями, размещенными в открытых источниках в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2. Администрации Главы Кабардино-Балкарской Республики обеспечить:

а) координацию деятельности исполнительных органов государственной власти Кабардино-Балкарской Республики, организацию работы уполномоченных структурного подразделения (структурных подразделений) и должностного лица (должностных лиц) Администрации Главы Кабардино-Балкарской Республики с сообщениями граждан, размещенными в открытых источниках в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее соответственно – сообщения из открытых источников, сеть Интернет);

б) подготовку методических рекомендаций по работе с сообщениями из открытых источников;

в) оказание во взаимодействии с Министерством цифрового развития Кабардино-Балкарской Республики органам местного самоуправления консультативной и методической помощи по организации работы с сообщениями из открытых источников.

3. Исполнительным органам государственной власти Кабардино-Балкарской Республики:

а) определить должностных лиц, ответственных за взаимодействие исполнительного органа государственной власти Кабардино-Балкарской Республики с Администрацией Главы Кабардино-Балкарской Республики, а также за осуществление контроля за подготовкой ответственными работниками органа информации (ответов) в связи с сообщениями из открытых источников;

б) организовать работу по систематическому наполнению официальных сайтов, официальных страниц соответствующих государственных органов, подведомственных им организаций, ресурсов (групп, аккаунтов) указанных органов и организаций для работы в социальных сетях в сети Интернет;

в) принимать в пределах своей компетенции меры, направленные на решение вопросов, содержащихся в сообщениях из открытых источников.

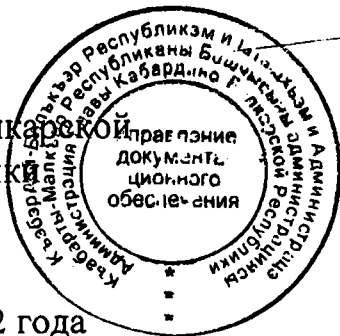
4. Рекомендовать иным государственным органам Кабардино-Балкарской Республики, органам местного самоуправления:

а) определить должностных лиц, ответственных за работу с сообщениями из открытых источников;

б) организовать взаимодействие с Администрацией Главы Кабардино-Балкарской Республики по вопросам, связанным с проведением работы с сообщениями из открытых источников.

5. Администрации Главы Кабардино-Балкарской Республики организовать контроль исполнения настоящего Указа.

Глава  
Кабардино-Балкарской  
Республики



К.Коков

город Нальчик  
16 декабря 2022 года  
№ 137-УГ

УТВЕРЖДЕНО

Указом Главы  
Кабардино-Балкарской Республики  
от 16 декабря 2022 г. № 137-УГ

## ПОЛОЖЕНИЕ

### **об организации работы исполнительных органов государственной власти Кабардино-Балкарской Республики с сообщениями, размещенными в открытых источниках в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Настоящее Положение определяет порядок деятельности исполнительных органов государственной власти Кабардино-Балкарской Республики во взаимодействии с Администрацией Главы Кабардино-Балкарской Республики по выявлению сообщений граждан, размещенных в открытых источниках в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет), затрагивающих вопросы деятельности Главы Кабардино-Балкарской Республики, Правительства Кабардино-Балкарской Республики, иных исполнительных органов государственной власти Кабардино-Балкарской Республики (далее – сообщения из открытых источников), принятию мер оперативного реагирования и размещению ответов (информации) в связи с указанными сообщениями.

2. Если иное не предусмотрено федеральным законодательством при организации работы с сообщениями из открытых источников, положения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не применяются.

3. Координацию работы исполнительных органов государственной власти Кабардино-Балкарской Республики с сообщениями из открытых источников осуществляет Администрация Главы Кабардино-Балкарской Республики.

4. Работа исполнительных органов государственной власти Кабардино-Балкарской Республики (далее также – исполнительные органы) с сообщениями из открытых источников осуществляется в социальных сетях (далее – социальные сети).

5. Исполнительные органы должны иметь свои аккаунты, которые могут использоваться для осуществления деятельности, указанной в пункте 1 настоящего Положения. Ссылки на актуальные

аккаунты исполнительных органов размещаются в соответствующих разделах Единого интернет-портала Кабардино-Балкарской Республики.

6. Выявление требующих реагирования сообщений из открытых источников, в том числе с использованием автоматизированных систем мониторинга социальных сетей, осуществляет уполномоченное структурное подразделение (структурные подразделения) и (или) должностное лицо Администрации Главы Кабардино-Балкарской Республики (далее – куратор).

7. Исполнительный орган государственной власти Кабардино-Балкарской Республики определяет:

должностное лицо, ответственное за организацию работы с сообщениями из открытых источников (замещающее должность не ниже заместителя руководителя исполнительного органа);

одного или нескольких работников (структурное подразделение) исполнительного органа, осуществляющих подготовку и размещение ответов (информации) в связи с сообщениями из открытых источников (далее – исполнитель).

8. Куратор выявляет сообщения из открытых источников, на которые требуется реагирование, указывает тему (группу тем), локацию и категорию важности, на основании чего принимает решение о необходимости (отсутствии необходимости) реагирования на соответствующее сообщение из открытых источников в сокращенный срок, и в течение 30 минут направляет его в исполнительные органы, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщении из открытых источников, для подготовки ответа (информации) в связи с сообщением.

9. Если, по мнению исполнителя, решение поставленных в сообщении из открытых источников вопросов не относится к компетенции соответствующего исполнительного органа, исполнитель в течение 30 минут направляет соответствующую позицию с ее обоснованием.

10. Подготовка и размещение ответа (информации) в связи с сообщением из открытых источников осуществляются не позднее 9 рабочих часов с момента выявления сообщения из открытых источников куратором.

11. Исполнитель готовит проект ответа (информацию) (при необходимости – промежуточный ответ) в связи с сообщением из открытых источников или запрос (уточнение) и не позднее чем за 4 часа до истечения срока, предусмотренного пунктом 10 настоящего Положения, направляет его на согласование куратору.

12. Куратор в течение 30 минут с момента поступления проекта ответа (информации) в связи с сообщением из открытых источников

или запроса (уточнения) согласовывает его либо предлагает исполнителю его доработать.

13. Доработанный исполнителем проект ответа (информация) в связи с сообщением из открытых источников подлежит направлению куратору в течение одного часа после поступления ему предложения о доработке.

14. После согласования с куратором проекта ответа (информации) в связи с сообщением из открытых источников в течение 30 минут с момента согласования ответ (информация) размещается исполнителем на той же странице официального сайта, официальной странице исполнительного органа в сети Интернет или в том же сервисе обмена мгновенными сообщениями (мессенджере), где было опубликовано сообщение из открытых источников. В случае если размещение ответа (информации) на той же странице официального сайта исполнительного органа, официальной странице в сети Интернет или в том же сервисе обмена мгновенными сообщениями (мессенджере), где было опубликовано сообщение из открытых источников, технически не представляется возможным, исполнитель публикует его в аккаунте исполнительного органа со ссылкой на автора сообщения, на которое дается ответ.

15. В случае направления промежуточного ответа на сообщение из открытых источников срок направления окончательного проекта ответа в связи с сообщением из открытых источников не должен превышать семи рабочих дней со дня направления промежуточного ответа.

16. В случае если сообщение из открытых источников содержит вопросы, решение которых входит в полномочия нескольких исполнительных органов, работа с сообщением осуществляется с учетом следующих положений:

очередность подготовки информации исполнителями определяет куратор;

исполнитель, подготовивший необходимую информацию для подготовки общего ответа в части, касающейся своих полномочий, направляет ее куратору;

направление каждым исполнителем информации, необходимой для подготовки общего проекта ответа, составляет не более двух часов с момента поступления исполнителю сообщения из открытых источников для подготовки информации (общего ответа);

проект общего ответа в связи с сообщением из открытых источников готовится определенным куратором, ответственным за обработку сводной информации, с учетом информации всех исполнителей по данному сообщению.

17. При поступлении повторного сообщения из открытых источников по ранее рассмотренному вопросу куратор направляет его в исполнительные органы, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщении из открытых источников, для оперативного принятия мер по решению указанного вопроса и для подготовки ответа.

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

Подготовка и размещение ответа (информации) в связи с повторным сообщением из открытых источников осуществляются в порядке, предусмотренном пунктами 10 – 17 настоящего Положения.

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

19. Не подлежат обработке сообщения из открытых источников, 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. Ответы на указанные сообщения не даются.

20. Ответственность за недостоверность и неполноту информации, содержащейся в проекте ответа, а также за несоблюдение порядка и сроков ее предоставления куратору несет исполнитель (исполнители).

21. Куратор ежемесячно формирует сводную информацию о соблюдении порядка и сроков работы исполнительных органов государственной власти Кабардино-Балкарской Республики в социальных сетях, качестве этой работы, динамике сообщений из открытых источников и представляет ее Руководителю Администрации Главы Кабардино-Балкарской Республики.

22. Информация о сообщениях из открытых источников, носящих общественно значимый характер, а также о повышении социальной активности по вопросам, требующим оперативного решения, подлежит представлению Главе Кабардино-Балкарской Республики незамедлительно.

---