



ПРАВИТЕЛЬСТВО АЛТАЙСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

27.03.2020

№ 132

г. Барнаул

Об утверждении Положения об организации работы Правительства Алтайского края и иных органов исполнительной власти Алтайского края с сообщениями из открытых источников

В целях организации работы органов исполнительной власти Алтайского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по рассмотрению сообщений из открытых источников и формирования системы эффективной обратной связи Правительство Алтайского края постановляет:

1. Утвердить прилагаемое Положение об организации работы Правительства Алтайского края и иных органов исполнительной власти Алтайского края с сообщениями из открытых источников.

2. Управлению печати и массовых коммуникаций Алтайского края (Нечепуренко Е.А.) обеспечить:

организацию работы Правительства Алтайского края с сообщениями из открытых источников;

взаимодействие с органами исполнительной власти Алтайского края по вопросам работы с сообщениями из открытых источников;

оказание консультативной и методической помощи органам местного самоуправления в организации работы с сообщениями из открытых источников.

3. Органам исполнительной власти Алтайского края в соответствии со своими полномочиями оказывать всестороннее содействие управлению печати и массовых коммуникаций Алтайского края по исполнению настоящего постановления.

4. Рекомендовать органам местного самоуправления Алтайского края: принять аналогичные правовые акты, регулирующие вопросы организации работы с сообщениями из открытых источников, с учетом положений настоящего постановления;

определить должностных лиц, ответственных за работу с сообщениями из открытых источников, и работников, непосредственно осуществляющих

указанную работу;

организовать взаимодействие с управлением печати и массовых коммуникаций Алтайского края по вопросам работы с сообщениями из открытых источников.

Губернатор Алтайского края,
Председатель Правительства
Алтайского края



В.П. Томенко

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕНО
постановлением Правительства
Алтайского края
от 27.03. 2020 № 132

ПОЛОЖЕНИЕ
об организации работы Правительства Алтайского края
и иных органов исполнительной власти Алтайского
края с сообщениями из открытых источников

1. Настоящее Положение определяет порядок, сроки и последовательность действий Правительства Алтайского края и иных органов исполнительной власти Алтайского края по выявлению сообщений критического характера из открытых источников, затрагивающих вопросы деятельности органов исполнительной власти Алтайского края, в том числе размещенных в социальных сетях (далее – «сообщения из открытых источников»), принятию мер оперативного реагирования на сообщения из открытых источников и размещению ответов на сообщения из открытых источников их авторам.

2. Работа органов исполнительной власти Алтайского края с сообщениями из открытых источников осуществляется в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», «Facebook», «Twitter» и «Instagram» (далее – «социальные сети»), на других сайтах в сети «Интернет», а также в сервисах для обмена мгновенными сообщениями.

3. Органы исполнительной власти Алтайского края должны иметь необходимые аккаунты для работы в социальных сетях, указанных в пункте 2 настоящего Положения. Ссылки на актуальные аккаунты размещаются на официальном сайте Правительства Алтайского края www.altairegion22.ru.

4. Выявление сообщений из открытых источников, требующих реагирования, направление их в органы исполнительной власти Алтайского края, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщениях из открытых источников, согласование запросов (уточнений) авторам сообщений из открытых источников и ответов (промежуточных ответов) на сообщения из открытых источников осуществляет уполномоченное должностное лицо управления печати и массовых коммуникаций Алтайского края (далее – «куратор»).

5. В каждом органе исполнительной власти Алтайского края определяется:

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

один или несколько сотрудников, осуществляющих подготовку и размещение ответов на сообщения из открытых источников (далее – «исполнитель»).

6. Сообщения критического характера из открытых источников, на которые требуется реагирование, фиксируются автоматизированной системой мониторинга социальных сетей (далее – «система мониторинга»). Система мониторинга автоматически указывает тему (группу тем), локацию и категорию важности сообщения. Куратор в течение 30 минут направляет полученное сообщение в органы исполнительной власти Алтайского края, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщении из открытых источников, для подготовки проекта ответа. Исполнитель получает уведомление о поступлении в работу сообщения на электронный почтовый адрес, указанный им во время регистрации в системе мониторинга.

7. Если решение поставленных в сообщении из открытых источников вопросов не относится к компетенции соответствующего органа исполнительной власти Алтайского края исполнитель в течение 30 минут возвращает сообщение из открытых источников куратору, используя функционал системы мониторинга.

8. Подготовка и размещение ответа на сообщение из открытых источников осуществляется не позднее 9 рабочих часов с момента выявления сообщения из открытых источников куратором. Хронометраж учитывается системой мониторинга и отображается визуально в месте, которое определено функционалом системы и доступно для исполнителя.

9. Исполнитель подготавливает проект ответа (при необходимости – промежуточного ответа) на сообщение из открытых источников или запрос (уточнение) и не позднее, чем за 4 часа до истечения срока, предусмотренного пунктом 8 настоящего Положения, направляет его на согласование куратору.

10. Куратор в течение 30 минут с момента поступления проекта ответа на сообщение из открытых источников или запроса (уточнения) согласовывает его либо, в случае несоответствия проекта ответа требованиям пункта 16 настоящего Положения, направляет на доработку исполнителю.

11. Направленный на доработку проект ответа на сообщение из открытых источников должен быть доработан исполнителем и направлен на повторное согласование куратору в течение 1 часа после поступления проекта ответа на сообщение из открытых источников на доработку.

12. Согласованный куратором ответ на сообщение из открытых источников в течение 30 минут с момента согласования размещается исполнителем на той же странице сайта в сети «Интернет» (интернет-странице) или в том же сервисе обмена мгновенными сообщениями (мессенджере), где было опубликовано сообщение из открытых источников. В случае если размещение ответа на той же странице сайта в сети «Интернет» (интернет-странице) или в том же сервисе обмена мгновенными сообщениями (мессенджере), где было опубликовано сообщение из открытых источников, технически не представляется возможным, исполнитель публикует его с использованием аккаунта органа исполнительной власти Алтайского края в социальной сети со ссылкой на автора сообщения, на которое дается ответ.

13. В случае, если дается промежуточный ответ на сообщение из от-

крытых источников, то срок, необходимый для направления окончательного проекта ответа, должен составлять не более 7 рабочих дней со дня направления промежуточного ответа.

14. В случае, если сообщение из открытых источников содержит вопросы, решение которых входит в полномочия нескольких органов исполнительной власти Алтайского края:

очередность подготовки информации исполнителями и ответственного исполнителя, который готовит общий ответ, определяет куратор;

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

направление каждым исполнителем информации, необходимой для подготовки общего проекта ответа, должно составлять не более 2 часов с момента поступления исполнителю сообщения из открытых источников для подготовки информации (общего ответа);

проект общего ответа на сообщение из открытых источников готовит ответственный исполнитель с учетом информации предыдущих исполнителей по данному сообщению из открытых источников.

15. При поступлении повторного сообщения из открытых источников по ранее рассмотренному вопросу куратор направляет его в органы исполнительной власти Алтайского края, 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 в социальной сети (сервисе обмена мгновенными сообщениями) ответа на повторное сообщение из открытых источников осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 8 – 14 настоящего Положения.

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

17. Не подлежат обработке и ответу 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.

18. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в проекте ответа, а также за соблюдение сроков ее предоставления куратору возлагается на исполнителя.

19. В случае выявления недостатков в работе органов исполнительной власти Алтайского края с сообщениями из открытых источников информация об этом направляется заместителям Председателя Правительства Алтай-

ского края по курируемым вопросам для организации работы по устранению недостатков, а также для выявления лиц, допустивших нарушения требований настоящего Положения, и принятия решения о применении к ним мер дисциплинарного характера.

20. Куратор ежемесячно формирует сводную информацию о своевременности работы органов исполнительной власти Алтайского края в социальных сетях, качестве этой работы и динамике сообщений из открытых источников и докладывает информацию заместителю Председателя Правительства Алтайского края, курирующему вопросы в сфере массовых коммуникаций и средств массовой информации, реализации программ общественного развития, а также в сфере взаимодействия с органами местного самоуправления муниципальных образований и институтами гражданского общества.

21. Незамедлительному докладу Губернатору Алтайского края, Председателю Правительства Алтайского края подлежит информация о сообщениях из открытых источников, носящих общественно значимый характер, а также о повышенной социальной активности по вопросам, требующим оперативного решения.