



РАСПОРЯЖЕНИЕ ГУБЕРНАТОРА ОМСКОЙ ОБЛАСТИ

3 августа 2022 года

№ 110-р

г. Омск

О внесении изменений в распоряжение Губернатора Омской области от 8 апреля 2020 года № 39-р

Внести в распоряжение Губернатора Омской области от 8 апреля 2020 года № 39-р «О взаимодействии с населением в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» следующие изменения:

1. Пункт 3 изложить в следующей редакции:

«3. Рекомендовать органам местного самоуправления Омской области:

1) принять правовые акты, регулирующие вопросы взаимодействия органов местного самоуправления Омской области с населением в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», с учетом настоящего распоряжения;

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

3) организовать взаимодействие с Министерством и Центром управления регионом Омской области по вопросам работы с сообщениями из открытых источников и ведения аккаунтов органов местного самоуправления Омской области в социальных сетях;

4) организовать работу с населением в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в соответствии с приложением № 3 «Методические рекомендации по организации работы с сообщениями из открытых источников и ведению аккаунтов Администрации города Омска и иных органов местного самоуправления Омской области в социальных сетях» к настоящему распоряжению.».

2. Дополнить пунктом 3.1 следующего содержания:

«3.1. Положения настоящего распоряжения, распространяющиеся на деятельность органов исполнительной власти Омской области, распространяются также на деятельность государственных органов Омской области, создаваемых в соответствии со статьей 58.1 Устава (Основного Закона) Омской области.».

3. В пункте 4 слова «М.М. Каракоза» заменить словами «О.И. Зарембу».

4. Приложение № 1 «Порядок организации работы органов исполнительной власти Омской области с сообщениями из открытых источников» изложить в новой редакции согласно приложению № 1 к настоящему распоряжению.

5. Приложение № 2 «Порядок обеспечения создания и ведения аккаунтов Правительства Омской области и иных органов исполнительной власти Омской области в социальных сетях» изложить в новой редакции согласно приложению № 2 к настоящему распоряжению.

6. Дополнить приложением № 3 «Методические рекомендации по организации работы с сообщениями из открытых источников и ведению аккаунтов Администрации города Омска и иных органов местного самоуправления Омской области в социальных сетях» согласно приложению № 3 к настоящему распоряжению.

Губернатор Омской области



А.Л. Бурков

Приложение № 1
к распоряжению Губернатора Омской области
от 3 августа 2022 года № 110-р

«Приложение № 1
к распоряжению Губернатора Омской области
от 8 апреля 2020 года № 39-р

ПОРЯДОК

организации работы органов исполнительной власти Омской области с
сообщениями из открытых источников

1. Настоящий Порядок определяет сроки и последовательность действий органов исполнительной власти Омской области (далее – Органы) по:

1) выявлению сообщений из открытых источников (далее – сообщения), затрагивающих вопросы деятельности Органов;

2) принятию мер оперативного реагирования на сообщения и размещению ответов на сообщения их авторам.

Настоящий Порядок не распространяется на сообщения, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральным законодательством.

2. Для целей настоящего Порядка:

1) используются следующие понятия:

- открытые источники – социальные сети в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- социальные сети – платформы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», которые используются для общения, создания социальных отношений между людьми, имеющими схожие интересы;

- система – программный комплекс мониторинга и реагирования на сообщения в социальных сетях;

2) при расчете времени, указанного в минутах и часах, учитывается рабочее время согласно правилам внутреннего трудового или служебного распорядка.

3. Взаимодействие ответственного исполнителя Центра управления регионом Омской области (далее соответственно – Куратор, Центр) и должностных лиц Органов, осуществляющих подготовку и размещение ответов на сообщения (далее – Исполнители), в рамках работы Органов с сообщениями осуществляется в системе.

4. Куратор:

1) выявляет сообщения, на которые требуется реагирование;

2) указывает в системе тему (группу тем), локацию и категорию важности сообщения;

3) принимает решение о сроках реагирования;

4) в течение 90 минут с выявления сообщения направляет его в Органы, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщении, для подготовки проекта ответа.

5. Исполнитель в течение 30 минут возвращает сообщение Куратору, если решение поставленных в сообщении вопросов не относится к компетенции его Органа.

6. Исполнитель в течение 2 часов подготавливает проект ответа на сообщение и направляет его на согласование Куратору.

В случае наличия объективных причин, по которым проект ответа по существу содержащегося в сообщении вопроса не может быть подготовлен в срок, установленный абзацем первым настоящего пункта, Исполнитель в течение указанного срока подготавливает проект промежуточного ответа на сообщение. При этом срок подготовки проекта ответа по существу содержащегося в сообщении вопроса по согласованию с Куратором может быть увеличен до 8 часов с момента направления промежуточного ответа.

В случае если сообщение содержит вопрос, для решения которого требуется реализация Органом организационных и (или) иных мероприятий, срок ответа на такое сообщение по согласованию с Куратором может быть увеличен до 8 рабочих дней с момента направления промежуточного ответа.

7. Куратор в течение 60 минут с момента поступления проекта ответа на сообщение или запроса (уточнения) согласовывает его либо направляет на доработку Исполнителю.

Согласованный Куратором проект ответа на сообщение в автоматическом режиме размещается системой в социальной сети.

8. Направленный на доработку проект ответа на сообщение должен быть доработан Исполнителем и направлен на повторное согласование Куратору в течение 1 часа после поступления проекта ответа на сообщение на доработку.

9. В случае если сообщение содержит вопросы, решение которых входит в полномочия нескольких Исполнителей:

1) очередность подготовки информации, а также ответственного Исполнителя определяет Куратор;

2) при направлении сообщения Куратор указывает Исполнителям на наличие соисполнителей и ответственного Исполнителя;

3) Исполнитель, подготовивший необходимую информацию для подготовки проекта общего ответа в части, касающейся своих полномочий, направляет ее Куратору;

4) направление каждым Исполнителем информации, необходимой для подготовки проекта общего ответа, составляет не более 2 часов с момента поступления Исполнителю сообщения;

5) Куратор направляет согласованную информацию каждого Исполнителя ответственному Исполнителю для подготовки проекта общего ответа;

6) проект общего ответа на сообщение готовит ответственный Исполнитель с учетом информации Исполнителей по данному сообщению.

10. При поступлении повторного сообщения по ранее рассмотренному вопросу Куратор направляет его в Органы, 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.

11. Подготовка и размещение в социальной сети ответа на повторное сообщение осуществляются в порядке, предусмотренном пунктами 4 – 12 настоящего Порядка.

12. В случае возникновения технического сбоя в системе в процессе выявления или принятия мер оперативного реагирования на сообщение либо в случае, если сообщение выявлено в нерабочее время, сроки, указанные в настоящем Порядке в минутах и часах, исчисляются с момента восстановления работоспособности системы либо с начала первого рабочего дня, следующего за днем выявления сообщения.

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

14. 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, а также членам его семьи.

Не подлежат обработке и ответу сообщения, если они поступили от одного и того же автора и в них содержится вопрос, на который неоднократно давался ответ, и сообщение не содержит новых доводов и обстоятельств.

15. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в проекте ответа, а также за соблюдение сроков ее предоставления Куратору возлагается на Исполнителя.

16. В случае несоблюдения Органами сроков, установленных настоящим Порядком, информация об этом направляется Центром Губернатору Омской области и в Министерство региональной политики и массовых коммуникаций Омской области (далее – Министерство) для организации работы по устранению недостатков, а также для выявления лиц, допустивших нарушения требований настоящего Порядка, и принятия решения о применении к ним мер дисциплинарного воздействия.

17. Информация о сообщениях, носящих социально и общественно значимый характер, а также о повышенной социальной активности по вопросам, требующим оперативного решения, незамедлительно докладывается Центром Губернатору Омской области и в Министерство.

18. Министерство совместно с Центром разрабатывает методику оценки работы Органов и органов местного самоуправления Омской области с сообщениями (далее – методика оценки).

Методика оценки утверждается Министерством.

19. Центр не реже одного раза в 6 месяцев проводит оценку работы Органов и органов местного самоуправления Омской области с сообщениями.

Результаты оценки направляются Центром Губернатору Омской области и в Министерство.

_____»

Приложение № 2
к распоряжению Губернатора Омской области
от 3 августа 2022 года № 110-р

«Приложение № 2
к распоряжению Губернатора Омской области
от 8 апреля 2020 года № 39-р

ПОРЯДОК

обеспечения создания и ведения аккаунтов Правительства Омской области и
иных органов исполнительной власти Омской области в социальных сетях

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок определяет правила создания и ведения аккаунтов Правительства Омской области и иных органов исполнительной власти Омской области (далее – Органы) в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», мессенджере «Телеграм» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – социальные сети).

2. Министерство региональной политики и массовых коммуникаций Омской области (далее – Министерство) совместно с Центром управления регионом Омской области (далее – Центр) осуществляет:

1) создание и ведение реестра аккаунтов Правительства Омской области и Органов в социальных сетях;

2) ведение аккаунтов Правительства Омской области в социальных сетях на основании графика выхода и содержания публикаций (контент-плана) о мероприятиях Губернатора Омской области и Правительства Омской области и других информационных поводов;

3) оказание Органам консультативной, методической и иной помощи по созданию и ведению аккаунтов в социальных сетях;

4) координацию работы Органов по ведению аккаунтов в социальных сетях, в том числе корректировку и согласование графика выхода и содержания публикаций (контент-плана) и текстов ответов на сообщения пользователей, поступившие в аккаунты.

3. Создание и ведение аккаунтов в социальных сетях осуществляется следующими Органами:

1) Министерство здравоохранения Омской области;

2) Министерство образования Омской области;

3) Министерство по делам молодежи, физической культуры и спорта Омской области;

4) Министерство строительства Омской области;

5) Министерство транспорта и дорожного хозяйства Омской области;

6) Министерство природных ресурсов и экологии Омской области;

7) Министерство промышленности, связи, цифрового и научно-технического развития Омской области (с 1 августа 2022 года – Министерство промышленности и научно-технического развития Омской области);

8) Главное управление лесного хозяйства Омской области;

9) Государственная жилищная инспекция Омской области;

10) Министерство энергетики и жилищно-коммунального комплекса Омской области;

11) Министерство культуры Омской области;

12) Министерство сельского хозяйства и продовольствия Омской области;

13) Министерство труда и социального развития Омской области;

14) Региональная энергетическая комиссия Омской области.

Органы, указанные в настоящем пункте, организуют создание и ведение аккаунтов подведомственных учреждений, осуществляющих публично значимые функции, в социальных сетях.

Органы, не указанные в настоящем пункте, самостоятельно принимают решение о необходимости создания и ведения аккаунтов в социальных сетях.

4. Защита обеспечивается:

1) в отношении аккаунтов Правительства Омской области – Министерством совместно с Центром;

2) в отношении аккаунтов Органов – соответствующими Органами самостоятельно.

5. Под защитой аккаунтов в социальных сетях для целей настоящего Порядка понимается принятие мер, направленных на обеспечение безопасности данных и на защиту аккаунта от несанкционированного доступа, в том числе:

1) наличие двухфакторной идентификации;

2) ограничение круга лиц (не более 3 человек), обладающих доступом к аккаунтам в социальных сетях;

3) сохранность данных для доступа к аккаунтам в социальных сетях, включая их хранение, обеспечивающее отсутствие доступа неуполномоченных лиц.

6. Реестр аккаунтов Правительства Омской области и Органов в социальных сетях, содержащий актуальную информацию, подлежит размещению на портале Правительства Омской области «Омская Губерния» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Информация и ссылки на аккаунты Органов в социальных сетях размещаются на официальных ресурсах (сайтах) данных Органов в разделе контактной информации.

II. Организация наполнения аккаунтов в социальных сетях

7. Ведение аккаунтов в социальных сетях осуществляется согласно концепции единого информационного пространства, определяемой Министерством совместно с Центром.

8. В аккаунтах Правительства Омской области размещается не менее 10 публикаций в неделю о деятельности Органов или другой общественно значимой информации. В аккаунтах Органов и учреждений, подведомственных Органам и осуществляющих публично значимые функции в Омской области, размещается не менее 5 публикаций в неделю, в том числе не менее 3 публикаций с использованием специализированной системы – программного комплекса, позволяющего размещать сообщения одновременно во всех социальных сетях, а также анализировать реакции пользователей.

9. 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.

10. Аккаунты в социальных сетях должны иметь текстовое описание и визуальное оформление.

При ведении аккаунтов в социальных сетях применяется инструментарий соответствующих социальных сетей (приложения, виджеты, динамичные обложки).

11. При написании текстов публикаций необходимо использовать стиль, характерный для общения в социальных сетях.

Не допускается опубликование информации в формате пресс-релизов.

Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в текстах публикаций, возлагается на должностных лиц, уполномоченных на написание текстов соответствующих публикаций.

12. Аккаунты в социальных сетях подлежат модерации комментариев и сообщений пользователей:

1) в отношении аккаунтов Правительства Омской области – Министерством совместно с Центром;

2) в отношении аккаунтов Органов – соответствующими Органами самостоятельно.

13. При модерировании аккаунтов в социальных сетях удалению подлежат:

1) комментарии и сообщения пользователей, нарушающие законодательство;

2) комментарии, содержащие спам-рассылки, оскорбления и нецензурные выражения.

14. Министерство совместно с Центром разрабатывает методику оценки создания и ведения аккаунтов Органов и органов местного

самоуправления Омской области в социальных сетях (далее – методика оценки).

Методика оценки утверждается Министерством.

15. Центр не реже одного раза в 6 месяцев проводит оценку создания и ведения аккаунтов Органов и органов местного самоуправления Омской области в социальных сетях.

Результаты оценки направляются Центром Губернатору Омской области и в Министерство.

_____»

Приложение № 3
к распоряжению Губернатора Омской области
от 3 августа 2022 года № 110-р

«Приложение № 3
к распоряжению Губернатора Омской области
от 8 апреля 2020 года № 39-р

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

по организации работы с сообщениями из открытых источников и ведению аккаунтов Администрации города Омска и иных органов местного самоуправления Омской области в социальных сетях

I. Общие положения

1. Настоящие Методические рекомендации разработаны в целях оказания содействия в организации работы Администрации города Омска (включая ее структурные подразделения) и иных органов местного самоуправления Омской области (далее – Органы) в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – социальные сети) по рассмотрению сообщений из открытых источников (далее – сообщения), ведению аккаунтов и формированию системы эффективной обратной связи.

Органы организуют создание и ведение собственных аккаунтов и аккаунтов подведомственных учреждений, осуществляющих публично значимые функции, в социальных сетях.

2. Для целей настоящих Методических рекомендаций используются следующие понятия:

1) открытые источники – социальные сети в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

2) система – программный комплекс мониторинга и реагирования на сообщения в социальных сетях;

3) специализированная система – программный комплекс, позволяющий размещать сообщения одновременно во всех социальных сетях, а также анализировать реакции пользователей.

3. При организации работы с сообщениями не применяются положения Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4. Работа Органов не реже 1 раза в 6 месяцев оценивается Центром управления регионом Омской области (далее – Центр) по методикам, утверждаемым Министерством региональной политики и массовых коммуникаций Омской области (далее – Министерство).

Результаты такой оценки направляются Центром Губернатору Омской области и в Министерство.

II. Организация работы с сообщениями

5. Органы самостоятельно определяют ответственного за координацию работы с сообщениями с закреплением в должностной инструкции соответствующих обязанностей.

6. При организации работы с сообщениями при расчете времени, указанного в минутах и часах, учитывается рабочее время согласно правилам внутреннего трудового или служебного распорядка.

7. Взаимодействие должностных лиц Органов, осуществляющих подготовку и размещение ответов на сообщения (далее – Исполнители), с ответственным исполнителем Центра (далее – Куратор) осуществляется в системе.

8. Куратор:

- 1) выявляет сообщения, на которые требуется реагирование;
- 2) указывает в системе тему (группу тем), локацию и категорию важности сообщения;
- 3) принимает решение о сроках реагирования;
- 4) в течение 90 минут с выявления сообщения направляет его в Органы, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщении, для подготовки проекта ответа.

9. Исполнитель в течение 30 минут возвращает сообщение Куратору, если решение поставленных в сообщении вопросов не относится к компетенции органов местного самоуправления.

10. Исполнитель в течение 2 часов подготавливает проект ответа на сообщение и направляет его на согласование Куратору.

11. В случае наличия объективных причин, по которым проект ответа по существу содержащегося в сообщении вопроса не может быть подготовлен в срок, установленный пунктом 8 настоящих Методических рекомендаций, Исполнитель в течение указанного срока подготавливает проект промежуточного ответа на сообщение. При этом срок подготовки проекта ответа по существу содержащегося в сообщении вопроса по согласованию с Куратором может быть увеличен до 8 часов с момента направления промежуточного ответа.

12. В случае если сообщение содержит вопрос, для решения которого требуется реализация Органом организационных и (или) иных мероприятий, срок ответа на такое сообщение по согласованию с Куратором может быть увеличен до 8 рабочих дней с момента направления промежуточного ответа.

13. Куратор в течение 60 минут с момента поступления проекта ответа на сообщение или запроса (уточнения) согласовывает его либо направляет на доработку Исполнителю.

Согласованный Куратором проект ответа на сообщение в автоматическом режиме размещается системой в социальной сети.

14. Направленный на доработку проект ответа на сообщение должен быть доработан Исполнителем и направлен на повторное согласование

Куратору в течение 1 часа после поступления проекта ответа на сообщение на доработку.

15. В случае если сообщение содержит вопросы, решение которых входит в полномочия нескольких Исполнителей:

1) очередность подготовки информации, а также ответственного Исполнителя определяет Куратор;

2) при направлении сообщения Куратор указывает Исполнителям на наличие соисполнителей и ответственного Исполнителя;

3) Исполнитель, подготовивший необходимую информацию для подготовки проекта общего ответа в части, касающейся своих полномочий, направляет ее Куратору;

4) направление каждым Исполнителем информации, необходимой для подготовки проекта общего ответа, составляет не более 2 часов с момента поступления Исполнителю сообщения;

5) Куратор направляет согласованную информацию каждого Исполнителя ответственному Исполнителю для подготовки проекта общего ответа;

6) проект общего ответа на сообщение готовит ответственный Исполнитель с учетом информации Исполнителей по данному сообщению.

16. При поступлении повторного сообщения по ранее рассмотренному вопросу Куратор направляет его в Органы, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщении, для оперативного принятия мер по решению указанного вопроса и для подготовки проекта ответа.

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

18. Подготовка и размещение в социальной сети ответа на повторное сообщение осуществляются в порядке, предусмотренном пунктами 8 – 15 настоящих Методических рекомендаций.

19. В случае возникновения технического сбоя в системе в процессе выявления или принятия мер оперативного реагирования на сообщение либо в случае, если сообщение выявлено в нерабочее время, сроки, указанные в настоящих Методических рекомендациях в минутах и часах, исчисляются с момента восстановления работоспособности системы либо с начала первого рабочего дня, следующего за днем выявления сообщения.

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

21. 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, а также членам его семьи. Не подлежат обработке и ответу сообщения, если они поступили от одного и того же автора и в них содержится вопрос, на который неоднократно давался ответ, и сообщение не содержит новых доводов и обстоятельств.

22. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в проекте ответа, а также за соблюдение сроков ее предоставления Куратору возлагается на Исполнителя.

23. В случае несоблюдения Органами сроков, установленных настоящими Методическими рекомендациями, информация об этом направляется Центром Губернатору Омской области, в Министерство и руководителю Органа для организации работы по устранению недостатков, а также для выявления лиц, допустивших нарушения требований настоящих Методических рекомендаций, и принятия решения о применении к ним мер дисциплинарного воздействия.

III. Организация работы по наполнению аккаунтов в социальных сетях

24. Ведение аккаунтов в социальных сетях рекомендуется осуществлять согласно концепции единого информационного пространства, определяемой Министерством совместно с Центром.

25. Органы самостоятельно определяют ответственное должностное лицо за ведение аккаунтов в социальных сетях с закреплением в должностной инструкции соответствующих обязанностей по ведению аккаунтов.

26. В аккаунтах Органов и подведомственных учреждений, осуществляющих публично значимые функции, рекомендуется публиковать не менее 5 публикаций в неделю, в том числе не менее 3 публикаций с использованием специализированной системы.

27. 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.

28. Аккаунты в социальных сетях должны иметь текстовое описание и визуальное оформление. При ведении аккаунтов в социальных сетях применяется инструментарий соответствующих социальных сетей (приложения, виджеты, динамичные обложки).

29. При написании текстов публикаций необходимо использовать стиль, характерный для общения в социальных сетях. Не допускается опубликование информации в формате пресс-релизов. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в текстах публикаций, возлагается на должностных лиц, уполномоченных на написание текстов соответствующих публикаций.

30. Органам необходимо принять меры по обеспечению защиты аккаунтов в социальных сетях. Под защитой аккаунтов в социальных сетях понимается принятие мер, направленных на обеспечение безопасности данных и на защиту аккаунта от несанкционированного доступа, в том числе:

- 1) наличие двухфакторной идентификации;
- 2) ограничение круга лиц (не более 3 человек), обладающих доступом к аккаунтам в социальных сетях;

3) сохранность данных для доступа к аккаунтам в социальных сетях, включая их хранение, обеспечивающее отсутствие доступа неуполномоченных лиц.

31. Защита аккаунтов, модерация комментариев и сообщений пользователей аккаунтов Органов обеспечивается самостоятельно уполномоченными должностными лицами.

32. При модерировании аккаунтов в социальных сетях удалению подлежат:

1) комментарии и сообщения пользователей, нарушающие законодательство;

2) комментарии, содержащие спам-рассылки, оскорбления и нецензурные выражения.

_____»
