



РАСПОРЯЖЕНИЕ ГЛАВЫ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

*Об утверждении Положения
об организации работы Совета министров
Республики Крым,
исполнительных органов государственной власти
Республики Крым с сообщениями
из социальных сетей*

В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 января 2014 года № 93-р «Об утверждении Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти», статьёй 65 Конституции Республики Крым, а также в целях организации процесса взаимодействия исполнительных органов государственной власти с населением, работы исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления Республики Крым в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по рассмотрению сообщений из социальных сетей и формирования системы эффективной обратной связи:

1. Утвердить прилагаемое Положение об организации работы Совета министров Республики Крым, исполнительных органов государственной власти Республики Крым с сообщениями из социальных сетей.

2. Министерству внутренней политики, информации и связи Республики Крым обеспечить:

организацию работы Совета министров Республики Крым и исполнительных органов государственной власти Республики Крым с сообщениями из социальных сетей;

взаимодействие с Советом министров Республики Крым и исполнительными органами государственной власти Республики Крым по вопросам работы с сообщениями из социальных сетей;

оказание консультативной и методической помощи органам местного самоуправления муниципальных образований в Республике Крым в организации работы с сообщениями из социальных сетей;

взаимодействие исполнительных органов государственной власти Республики Крым со средствами массовой информации по освещению работы с сообщениями из социальных сетей.

3. Председателю Совета министров Республики Крым организовать еженедельное совещание с заместителями Председателя Совета министров Республики Крым для рассмотрения результатов работы исполнительных органов государственной власти Республики Крым с сообщениями из социальных сетей при участии сотрудников Министерства внутренней политики, информации и связи Республики Крым, ответственных за организацию работы Совета министров Республики Крым и исполнительных органов государственной власти Республики Крым с сообщениями из социальных сетей.

4. Исполнительным органам государственной власти Республики Крым в соответствии со своими полномочиями оказывать всестороннее содействие Министерству внутренней политики, информации и связи Республики Крым.

5. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований в Республике Крым:

5.1. Принять аналогичные правовые акты, регулирующие вопросы организации работы с сообщениями из социальных сетей, с учетом положений настоящего распоряжения.

5.2. Определить должностных лиц, ответственных за работу с сообщениями из социальных сетей, и сотрудников органов местного самоуправления муниципальных образований, непосредственно осуществляющих указанную работу.

5.3. Организовать взаимодействие с Министерством внутренней политики, информации и связи Республики Крым по вопросам работы с сообщениями из социальных сетей.

6. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на Председателя Совета министров Республики Крым Гоцанюка Ю.М.

Глава Республики Крым



С. АКСЁНОВ

г. Симферополь,
21 февраля 2020 года
№ 91-рг

**Положение
об организации работы Совета министров Республики Крым,
исполнительных органов государственной власти Республики Крым
с сообщениями из социальных сетей**

1. Настоящее Положение определяет порядок, сроки и последовательность действий Совета министров Республики Крым, исполнительных органов государственной власти Республики Крым (далее – ИОГВ) по выявлению сообщений, размещенных в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сообщения из социальных сетей), затрагивающих вопросы деятельности исполнительных органов государственной власти Республики Крым, принятия мер оперативного реагирования и предоставления ответов авторам указанных сообщений.

2. При организации работы с сообщениями из социальных сетей принять во внимание, что положения Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не распространяются на деятельность по работе с сообщениями из социальных сетей.

3. Координацию работы исполнительных органов государственной власти Республики Крым с сообщениями из социальных сетей осуществляет Министерство внутренней политики, информации и связи Республики Крым (далее – Министерство).

4. Работа исполнительных органов государственной власти Республики Крым (далее – ИОГВ РК) с сообщениями из социальных сетей осуществляется в онлайн-сервисах «Одноклассники», «ВКонтакте», «Facebook», «Instagram» (далее – социальные сети), а также в случае принятия решения руководством Министерства внутренней политики, информации и связи Республики Крым - на иных социальных площадках, по мере необходимости, для обеспечения деятельности по обработке сообщений из социальных сетей.

5. Исполнительные органы государственной власти Республики Крым обеспечивают создание и ведение необходимых ресурсов (группы, аккаунты) для осуществления работы в социальных сетях. Ссылки на актуальные аккаунты размещаются в государственной информационной системе «Портал Правительства Республики Крым» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6. Выявление сообщений из социальных сетей, требующих реагирования, направление их в ИОГВ РК, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщениях из социальных сетей, согласование запросов (уточнений) авторам сообщений из социальных сетей

и ответов (промежуточных ответов) на сообщения из социальных сетей осуществляет уполномоченное должностное лицо Министерства, а также уполномоченные сотрудники организаций, отнесенных к ведению Министерства (далее – Куратор).

7. Исполнительный орган государственной власти Республики Крым определяет:

должностное лицо, замещающее должность не ниже заместителя руководителя ИОГВ РК, ответственное за организацию работы с сообщениями из социальных сетей;

ответственное должностное лицо, осуществляющее подготовку и размещение ответов на сообщения из социальных сетей (далее – Исполнитель);

форму взаимодействия между Исполнителем и ответственным руководителем ИОГВ РК по организации работы с сообщениями из социальных сетей в части обеспечения своевременности, полноты и достоверности представления информации авторам сообщений.

8. Куратор выявляет сообщения из социальных сетей, на которые требуется реагирование, указывает тему (группу тем), локацию и категорию важности, на основании чего в течение 2 часов направляет их в ИОГВ РК, к компетенции которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщениях из социальных сетей, для подготовки ими проекта ответа, а также принимает решение о сроках реагирования Исполнителем на сообщение из социальных сетей.

9. Если, по мнению Исполнителя, решение поставленных в сообщении из социальных сетей вопросов не относится к компетенции ИОГВ РК, Исполнитель в течение 30 минут возвращает сообщение из социальных сетей Куратору с обоснованием причины перенаправления сообщения. Далее Куратор направляет сообщение из социальных сетей по компетенции.

10. Подготовка и размещение ответа на сообщение из социальных сетей осуществляется не позднее 9 рабочих часов с момента выявления сообщения из социальных сетей Куратором.

11. При необходимости Исполнитель подготавливает проект промежуточного ответа на сообщение из социальных сетей 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 2 часов с момента поступления проекта ответа на сообщение из социальных сетей или запроса (уточнения) согласовывает его либо направляет на доработку Исполнителю.

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

14. Согласованный Куратором ответ на сообщение из социальных сетей в течение 30 минут с момента согласования размещается Исполнителем в социальной сети, в которой было размещено сообщение, при отсутствии возможности автоматической публикации.

15. В случае если дается промежуточный ответ на сообщение из социальных сетей, то срок, необходимый для направления окончательного

проекта ответа, составляет не более 7 рабочих дней со дня направления промежуточного ответа, если иные сроки не указаны в предварительном ответе.

16. В случае если сообщение из социальных сетей содержит вопросы, решение которых относится к компетенции нескольких Исполнителей:

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 2 часов с момента поступления Исполнителю сообщения из социальных сетей для подготовки информации (общего ответа);

проект общего ответа на сообщение из социальных сетей готовит Куратор и размещает с аккаунта Совета министров Республики Крым с учетом информации, предоставленной исполнителями по данному сообщению из социальных сетей, либо по решению Куратора каждый Исполнитель в рамках компетенции ИОГВ РК.

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

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

Подготовка и размещение в онлайн-сервисе ответа на повторное сообщение из социальных сетей осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 9 – 17 настоящего Положения.

18. Ответ на сообщение из социальных сетей должен соответствовать формату общения в социальной сети и содержать информацию по существу заданного вопроса (с приложением подтверждающих фото- или видеоматериалов при их наличии, либо отсутствием материалов по предварительному согласованию с Куратором).

19. Не подлежат обработке и ответу сообщения из социальных сетей, 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. В случае выявления противоправного контента Куратор незамедлительно направляет указанные информационные материалы в правоохранительные органы согласно их компетенции и законодательству Российской Федерации.

20. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в проекте ответа, а также за соблюдение сроков ее предоставления Куратору возлагается на курирующего руководителя ИОГВ РК.

21. Куратор направляет ИОГВ РК проблемные вопросы на основании сообщений из социальных сетей, решение которых необходимо, по мнению Кураторов, осветить в СМИ. Готовое к публикации новостное сообщение в обязательном порядке отправляется на согласование Куратору. После опубликования новостного сообщения ИОГВ РК предоставляют Куратору информацию о размещенной в СМИ публикации в формате: ссылка на проблемный вопрос в социальных сетях, дата выхода материала, его краткое содержание и ссылка на размещенную новость, в случае печатных изданий – фотоматериалы с качественным изображением нужной страницы.

22. В случае выявления недостатков в работе ИОГВ РК с сообщениями из социальных сетей информация об этом направляется Главе Республики Крым, Председателю Совета министров Республики Крым, заместителям Председателя Совета министров Республики Крым по курируемым вопросам для организации работы по устранению недостатков и выявлению лиц, допустивших нарушения требований настоящего Положения, и принятия решения о применении к ним мер дисциплинарного взыскания.

23. Куратор еженедельно формирует сводную информацию о ходе работы ИОГВ РК в социальных сетях, о качестве этой работы, своевременности предоставления ответов Исполнителями и динамике сообщений из социальных сетей и докладывает указанные статистические данные Председателю Совета министров Республики Крым для обсуждения на совещании с участием Кураторов и заместителей Председателя Совета министров Республики Крым.

24. Незамедлительному докладу Главе Республики Крым и Председателю Совета министров Республики Крым подлежит информация о сообщениях из социальных сетей, носящих социально и общественно значимый характер, а также о повышенной социальной активности по вопросам, требующим оперативного решения.