



РАСПОРЯЖЕНИЕ ГЛАВЫ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

*О внесении изменений в распоряжение
Главы Республики Крым
от 21 февраля 2020 года № 91-рг*

В соответствии со статьёй 65 Конституции Республики Крым, статьёй 12 Закона Республики Крым от 19 июля 2022 года № 307-ЗРК/2022 «Об исполнительных органах Республики Крым»

Внести в распоряжение Главы Республики Крым от 21 февраля 2020 года № 91-рг «Об утверждении Положения об организации работы Совета министров Республики Крым, исполнительных органов государственной власти Республики Крым с сообщениями из социальных сетей» следующие изменения:

название распоряжения изложить в следующей редакции:

«Об утверждении Порядка организации работы Совета министров Республики Крым, исполнительных органов Республики Крым в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по рассмотрению сообщений пользователей из социальных сетей»;

во вступительной части распоряжения слова «государственной власти» исключить;

в распорядительной части распоряжения пункты 1 - 5 изложить в следующей редакции:

«1. Утвердить прилагаемый Порядок организации работы Совета министров Республики Крым и исполнительных органов Республики Крым в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по рассмотрению сообщений пользователей из социальных сетей.

2. Министерству внутренней политики, информации и связи Республики Крым совместно с Центром управления регионом Республики Крым (далее – ЦУР РК) обеспечить:

организацию работы Совета министров Республики Крым, исполнительных органов Республики Крым, отнесенных к их ведению предприятий, учреждений, организаций с сообщениями из социальных сетей;

взаимодействие с Советом министров Республики Крым и исполнительными органами 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 Республики со средствами массовой информации по освещению работы с сообщениями из социальных сетей.

3. Председателю Совета министров Республики Крым обеспечить проведение еженедельных совещаний с заместителями Председателя Совета министров Республики Крым для рассмотрения результатов работы исполнительных органов Республики Крым и органов местного самоуправления муниципальных образований в Республике Крым с сообщениями из социальных сетей при участии сотрудников Министерства внутренней политики, информации и связи Республики Крым и ЦУР РК, ответственных за организацию работы Совета министров Республики Крым и исполнительных органов Республики Крым, с сообщениями из социальных сетей.

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

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

5.1. Принять аналогичные правовые акты, регулирующие вопросы организации работы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по рассмотрению сообщений из социальных сетей, с учётом положений настоящего распоряжения.

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

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

приложение к распоряжению изложить в новой редакции (прилагается).

Глава Республики Крым

С. АКСЁНОВ

г. Симферополь,
30 декабря 2022 года
№ 1814- пр



Приложение
к распоряжению
Главы Республики Крым
от 21 февраля 2020 года № 91-рг
(в редакции распоряжения
Главы Республики Крым
от ~~«10 февраля»~~ 2022 года № 184-р

**Порядок
организации работы Совета министров Республики Крым,
исполнительных органов Республики Крым
в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
по рассмотрению сообщений пользователей из социальных сетей**

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях организации взаимодействия Совета министров Республики Крым, исполнительных органов Республики Крым в процессе выявления, рассмотрения и подготовки ответов на сообщения пользователей социальных сетей в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет).

1.2. Центр управления регионом Республики Крым (далее – ЦУР РК) организует в Республике Крым процесс выявления, рассмотрения и подготовки ответов на сообщения пользователей социальных сетей в сети Интернет.

1.3. Основные термины, используемые в настоящем Порядке:
ИО РК – исполнительные органы Республики Крым;
пользователь – гражданин или организация, разместившие сообщение или комментарий в социальных сетях;
социальные сети – «ВКонтакте», «Одноклассники», «Telegram»;
сообщение пользователя – сообщение или комментарий пользователя в виде информации в текстовой или иной форме (включая электронные образы (скан-образы) документов);
система – информационно-аналитическая система «Инцидент Менеджмент» – подсистема обработки сообщений и комментариев пользователей из открытых источников (социальных сетей);
исполнитель – ответственное лицо в ИО РК, рассматривающее сообщения пользователей, осуществляющее подготовку ответов на указанные сообщения и обеспечивающее размещение ответа в социальных сетях с использованием системы через официальные страницы ИО РК;
официальная страница – персональная страница (учетная запись), созданная ИО РК в социальных сетях и содержащая информацию об их деятельности;

обработка сообщений пользователей – процесс рассмотрения сообщений пользователей, подготовки ответов на них и размещения указанных ответов в социальных сетях с использованием системы;

ответ – результат обработки сообщений пользователей ИО РК.

1.4. При обработке сообщений пользователей не применяются положения Федеральных законов от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.5. Сообщение пользователя, содержащее персональные данные, хранится и обрабатывается с соблюдением установленных законодательством Российской Федерации требований к обработке персональных данных и иной информации ограниченного доступа.

Разглашение содержащихся в сообщении пользователя сведений о частной жизни обратившихся пользователей без их согласия не допускается.

II. Организация работы с сообщениями пользователей

2.1. Общая Координация работы ИО РК с сообщениями пользователей осуществляется Министерством внутренней политики, информации и связи Республики Крым (далее – Министерство) совместно с ЦУР РК.

2.2. Работа ИО РК с сообщениями пользователей осуществляется в социальных сетях.

2.3. При использовании системы ЦУР РК выступает в роли куратора и осуществляет:

2.3.1 выявление сообщений пользователей, требующих обработки, а также контроль их обработки;

2.3.2 направление сообщений пользователей исполнителям по компетенции для рассмотрения и подготовки соответствующих ответов;

2.3.3 согласование ответов на сообщения пользователей, подготовленных исполнителями;

2.3.4 предоставление исполнителям доступа к системе через официальные страницы по запросу ИО РК.

2.4. Министерство совместно с ЦУР РК:

2.4.1 координируют деятельность исполнителей при обработке сообщений пользователей с использованием системы;

2.4.2 обеспечивают методическую поддержку и организывают проведение обучения исполнителей;

2.4.3 осуществляют мониторинг качества обработки сообщений пользователей исполнителями.

2.5. Руководители ИО РК:

2.5.1 обеспечивают обработку сообщений пользователей в соответствии с настоящим Порядком;

2.5.2 определяют исполнителей;

2.5.3 предоставляют в Министерство, ЦУР РК сведения об исполнителях и права доступа к официальным страницам для подключения к системе;

2.5.4 информируют Министерство, ЦУР РК о смене исполнителей в день издания соответствующего акта;

2.5.5 обеспечивают взаимозаменяемость исполнителей в период их временного отсутствия (в связи с временной нетрудоспособностью, отпуском (в том числе учебным), командированием или иными причинами) с другими сотрудниками соответствующих ИО РК, о чём информируют Министерство, ЦУР РК в день издания соответствующего акта;

2.5.6 обеспечивают во взаимодействии с Министерством, ЦУР РК освещение в средствах массовой информации и социальных сетях успешных практик решения проблем, изложенных в сообщениях пользователей.

2.6. Исполнители рассматривают сообщения пользователей, выявленные куратором, готовят ответы на сообщения пользователей в сроки, установленные настоящим Порядком, направляют проекты ответов на согласование куратору и размещают согласованные ответы в социальных сетях в соответствии с положениями раздела III настоящего Порядка.

III. Порядок и сроки работы с сообщениями пользователей

3.1. Выявление сообщений пользователей осуществляется куратором посредством автоматического мониторинга системой сообщений пользователей в социальных сетях.

3.2. В системе не подлежат рассмотрению сообщения пользователей, содержащие:

- сведения о намерениях причинить вред другому лицу;
- нецензурные либо оскорбительные выражения;
- сведения об угрозе жизни и здоровью;
- коммерческую или иную рекламу;
- политическую агитацию.

В случае если сообщение пользователя содержит сведения, указанные в настоящем пункте, то в течение 1 рабочего дня с момента выявления сообщения пользователя куратор самостоятельно либо по запросу исполнителя принимает решение о снятии сообщения пользователя с обработки.

3.3. Если, по мнению исполнителя, решение поставленных в сообщении пользователя сетей вопросов не относится к компетенции ИО РК, исполнитель в течение 30 минут возвращает сообщение и комментарий из социальных сетей куратору с обоснованием причины возврата. В случае обоснованности причины возврата куратор перенаправляет сообщение пользователя по компетенции в течение 30 минут.

3.4. При поступлении в систему сообщения пользователя, отнесенного к компетенции организации, не подключенной к системе, назначенный куратором исполнитель в тексте ответа обязан предоставить контакты данной организации (адрес, рабочий телефон при наличии).

3.5. Куратор выявляет сообщения пользователей, на которые требуется реагирование, указывает тему (группу тем), локацию, на основании чего в течение 3 рабочих часов сообщения пользователей «обычной важности» и в течение 1 рабочего часа сообщения пользователей «высокой важности» направляет в ИО РК, к компетенции которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщениях пользователей, для подготовки ими проекта ответа.

3.6. Инциденты «высокой важности» обрабатываются исполнителем в течение 4 часов. К данному виду инцидентов относятся комментарии с официальных страниц Главы Республики Крым, сообщества «Республика Крым» в социальных сетях.

3.7. Инциденты «обычной важности» обрабатываются исполнителем в течение 8 рабочих часов. К данному виду инцидентов относятся все сообщения и комментарии из социальных сетей, которые нельзя отнести к «высокой важности».

3.8. Текст ответа должен быть подготовлен с учетом следующих требований:

- обладать завершенностью и краткостью;
- содержать исчерпывающий ответ на поставленный вопрос (ответ по существу) с указанием сроков для его решения, по возможности подтвержденный фото и (или) видеоматериалом (рекомендуемый формат: «было – стало»);
- должен быть написан доступным языком, без штампов и многословия, излишних отсылок к нормативным правовым актам или их избыточного цитирования, правильно синтаксически оформлен;
- содержать информацию о необходимых действиях для решения ситуации, которые требуется выполнить пользователю, направившему сообщение (с указанием контактных данных соответствующих органов);
- не содержать персональные данные граждан.

3.9. Ответ оформляется исполнителем с использованием системы в форме проекта, адаптированного для размещения в социальной сети после проверки орфографического и стилистического содержания. После согласования проекта ответа куратором ответ незамедлительно размещается исполнителем в социальной сети автоматически через систему.

В случае невозможности автоматического размещения ответа через систему ответ размещается исполнителем самостоятельно с использованием официальной страницы с последующим прикреплением скриншота размещенного ответа в соответствующий раздел системы.

В случае если исполнитель дал ответ вне системы и после этого данное сообщение пользователя попало в систему и было направлено куратором в работу исполнителю, то исполнитель вносит текст и прикрепляет скриншот ранее размещенного ответа в соответствующий раздел системы.

3.10. Рассмотрение сообщения пользователя с использованием системы прекращается куратором по запросу исполнителя в случаях отсутствия возможности размещения в социальной сети ответа в связи с удалением или закрытием аккаунта пользователя либо в случае, если к моменту размещения в социальной сети ответа сообщение пользователя удалено.

3.11. Персональная ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в ответе, а также за соблюдение сроков предоставления ответа куратору возлагается на исполнителя, а также руководителя ИО РК.

3.12. При необходимости исполнитель готовит проект промежуточного ответа на сообщение пользователя или запрос (уточнение) и не позднее чем за 4 часа до истечения срока на сообщения пользователей «обычной важности» и не позднее 2 часов на сообщения пользователей «высокой важности», направляет его на согласование куратору.

3.13. Куратор в течение 2 часов с момента поступления проекта ответа на сообщение пользователя, промежуточного ответа либо запроса (уточнения) (в случае сообщения пользователя «высокой важности» – в течение 1 часа) согласовывает его либо направляет на доработку исполнителю.

3.14. Направленный на доработку проект ответа на сообщение пользователя должен быть доработан исполнителем и направлен на повторное согласование куратору в течение 1 рабочего часа после поступления проекта ответа на доработку.

3.15. Согласованный куратором ответ на сообщение пользователя в течение 30 минут с момента согласования размещается исполнителем в социальной сети, в которой было размещено сообщение или комментарий, при отсутствии возможности автоматической публикации.

3.16. В случае если дается промежуточный ответ на сообщение пользователя, то срок ответа по существу не может составлять более 5 рабочих дней (40 рабочих часов) для сообщений «обычной важности», и не более 3 рабочих дней (24 рабочих часов) для сообщений и комментариев категории «высокая важность».

3.17. В случае если сообщение или комментарий из социальных сетей содержит вопросы, решение которых относится к компетенции нескольких исполнителей, очередность подготовки информации исполнителями определяет куратор.

3.18. При выявлении повторного сообщения пользователя по ранее рассмотренному вопросу куратор направляет его в ИО РК, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщении пользователя, для подготовки ответа. Ответ на повторное сообщение пользователя должен содержать информацию о принятых мерах или о ходе решения вопроса. Подготовка и размещение ответа на повторное сообщение

пользователя осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 3.7 - 3.17 настоящего Положения.

3.19. Куратор направляет ИО РК проблемные вопросы на основании сообщений пользователей, решение которых необходимо, по мнению куратора, осветить в СМИ и социальных сетях. Готовое к публикации новостное сообщение в обязательном порядке отправляется на согласование куратору, Министерству. После опубликования новостного сообщения ИО РК предоставляют куратору, Министерству 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.

3.20. В случае выявления недостатков в работе ИО РК с сообщениями или комментариями из социальных сетей информация об этом направляется Министерством 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.

3.22. Министерство еженедельно на основании сформированной куратором сводной информации о ходе работы ИО РК в социальных сетях, о качестве этой работы, своевременности предоставления ответов исполнителями и динамике сообщений пользователей докладывает указанные статистические данные Председателю Совета министров Республики Крым для обсуждения на совещании с участием заместителей Председателя Совета министров Республики Крым, Министерства, ЦУР.

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

IV. Рейтингование Исполнителей

4. Ежеквартально ЦУР РК посредством электронной почты направляет в адрес ИО РК рейтинг работы ИО РК по основным показателям работы: качество ответов, среднее время ответа, процент просроченных сообщений.