



У К А З

Об организации работы с сообщениями из открытых источников

В целях организации работы по рассмотрению сообщений граждан, размещенных в открытых источниках в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», **постановляю:**

1. Утвердить прилагаемое Положение об организации работы Администрации Главы и Правительства Удмуртской Республики, исполнительных органов государственной власти Удмуртской Республики с сообщениями, размещенными в открытых источниках в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2. Администрации Главы и Правительства Удмуртской Республики обеспечить:

организацию работы с сообщениями граждан, размещенными в открытых источниках в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сообщения из открытых источников);

координацию и мониторинг работы исполнительных органов государственной власти Удмуртской Республики с сообщениями из открытых источников;

оказание консультативной и методической помощи органам местного самоуправления в Удмуртской Республике по организации работы с сообщениями из открытых источников;

разработку методических рекомендаций по работе с сообщениями из открытых источников.

3. Исполнительным органам государственной власти Удмуртской Республики:

организовать работу по ежедневному наполнению соответствующих ресурсов (групп, аккаунтов) для работы в социальных сетях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

определить должностных лиц, ответственных за взаимодействие исполнительного органа государственной власти Удмуртской Республики с Администрацией Главы и Правительства Удмуртской Республики, а также осуществляющих контроль за подготовкой ответственными сотрудниками ответов на сообщения из открытых источников;

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

4. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований в Удмуртской Республике:

принять правовые акты, регулирующие вопросы организации работы с сообщениями из открытых источников с учетом положений настоящего Указа;

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

организовать взаимодействие с Администрацией Главы и Правительства Удмуртской Республики по вопросам работы с сообщениями из открытых источников.

5. Контроль за исполнением настоящего Указа возложить на Руководителя Администрации Главы и Правительства Удмуртской Республики.

**Глава
Удмуртской Республики**



А.В. Бречалов

г. Ижевск
9 апреля 2020 года
№ 83

ПОЛОЖЕНИЕ
об организации работы Администрации Главы
и Правительства Удмуртской Республики, исполнительных органов
государственной власти Удмуртской Республики с сообщениями,
размещенными в открытых источниках в информационно-
телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Настоящее Положение определяет порядок, сроки и последовательность действий Администрации Главы и Правительства Удмуртской Республики, исполнительных органов государственной власти Удмуртской Республики по выявлению сообщений граждан, размещенных в открытых источниках в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», затрагивающих вопросы деятельности Главы Удмуртской Республики, исполнительных органов государственной власти Удмуртской Республики (далее – сообщения из открытых источников), принятию мер оперативного реагирования и размещению ответов на них.

2. При организации работы с сообщениями из открытых источников положения Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не применяются.

3. Координацию работы исполнительных органов государственной власти Удмуртской Республики с сообщениями из открытых источников осуществляет Администрация Главы и Правительства Удмуртской Республики.

4. Работа исполнительных органов государственной власти Удмуртской Республики с сообщениями из открытых источников осуществляется в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», «Facebook», «Twitter» и «Instagram» (далее – социальные сети).

5. Глава Удмуртской Республики, Председатель Правительства Удмуртской Республики, заместители Председателя Правительства Удмуртской Республики, исполнительные органы государственной власти Удмуртской Республики в установленном порядке ведут необходимые ресурсы (группы, аккаунты) для работы в социальных сетях. Ссылки на актуальные аккаунты размещаются на Официальном сайте Главы Удмуртской Республики и Правительства Удмуртской Республики и на официальных сайтах соответствующих исполнительных органов государственной власти Удмуртской Республики в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6. Выявление сообщений из открытых источников, в том числе с использованием автоматизированных систем мониторинга социальных сетей,

требующих реагирования, осуществляют уполномоченные должностные лица Администрации Главы и Правительства Удмуртской Республики (далее соответственно – кураторы, куратор).

7. Исполнительные органы государственной власти Удмуртской Республики определяют:

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

одного или нескольких работников, осуществляющих подготовку и размещение ответов на сообщения из открытых источников (далее – исполнители).

8. Куратор в течение 1 часа с момента выявления сообщения из открытых источников, на которые требуется реагирование, направляет их в исполнительные органы государственной власти Удмуртской Республики, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщении из открытых источников, для подготовки проекта ответа.

9. Если решение поставленных в сообщении из открытых источников вопросов не относится к компетенции исполнительного органа государственной власти Удмуртской Республики, исполнитель в течение 30 минут возвращает сообщение из открытых источников куратору.

10. Подготовка и размещение ответа на сообщение из открытых источников осуществляется не позднее 2 рабочих дней с момента выявления сообщения из открытых источников куратором.

11. Исполнитель подготавливает проект ответа (при необходимости – промежуточного ответа) на сообщение из открытых источников и не позднее, чем за 4 часа до истечения срока, предусмотренного пунктом 10 настоящего Положения, направляет его на согласование куратору.

12. Куратор в течение 1 часа с момента поступления проекта ответа на сообщение из открытых источников согласовывает его либо направляет на доработку исполнителю.

13. Направленный на доработку проект ответа на сообщение из открытых источников должен быть доработан исполнителем и направлен на повторное согласование куратору в течение 2 часов после поступления проекта ответа на сообщение из открытых источников на доработку.

14. Согласованный куратором ответ на сообщение из открытых источников в течение 1 часа с момента согласования размещается исполнителем в социальной сети, в которой было размещено сообщение из открытого источника.

15. В случае если дается промежуточный ответ на сообщение из открытых источников, то срок, необходимый для направления проекта окончательного ответа, должен составлять не более 7 рабочих дней со дня направления промежуточного ответа.

16. В случае если сообщение из открытых источников содержит вопросы, решение которых входит в полномочия нескольких исполнителей, очередность подготовки информации исполнителями определяет куратор. Исполнитель,

подготовивший необходимую информацию, в части, касающейся полномочий исполнительного органа государственной власти Удмуртской Республики, направляет ее куратору для формирования общего ответа. Направление каждым исполнителем информации, необходимой для подготовки проекта общего ответа, составляет не более 3 часов с момента поступления исполнителю сообщения из открытых источников для подготовки информации (общего ответа).

Проект общего ответа на сообщение из открытых источников готовит последний исполнитель с учетом информации предыдущих исполнителей по данному сообщению из открытых источников и направляет куратору.

17. При поступлении повторного сообщения из открытых источников по ранее рассмотренному вопросу куратор направляет его в исполнительные органы государственной власти Удмуртской Республики, 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 ответа на повторное сообщение из открытых источников осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 10 – 16 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- или видеоматериалов, при их наличии).

19. 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.

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

21. Куратор ежемесячно формирует сводную информацию о своевременности работы исполнительных органов государственной власти Удмуртской Республики в социальных сетях, качестве этой работы и динамике сообщений из открытых источников и докладывает информацию Руководителю Администрации Главы и Правительства Удмуртской Республики.

22. Незамедлительному докладу Главе Удмуртской Республики подлежит информация о сообщениях из открытых источников, носящих социально и общественно значимый характер, а также о повышенной социальной активности по вопросам, требующим оперативного решения.

