



ГОСУДАРСТВЕННАЯ ЖИЛИЩНАЯ ИНСПЕКЦИЯ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

П Р И К А З

от 27.10.2020

№ 250

г. Краснодар

Об организации работы с сообщениями в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

В связи с принятием постановления главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 20 августа 2020 г. № 478 «Об организации работы в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края с сообщениями в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и в целях совершенствования взаимодействия с населением, организации работы и обеспечения открытости информации о деятельности государственной жилищной инспекции Краснодарского края п р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить Порядок организации работы с сообщениями в социальных сетях, затрагивающими вопросы деятельности государственной жилищной инспекции Краснодарского края, согласно приложению 1 к настоящему приказу.

2. Утвердить Порядок организации работы по созданию и ведению аккаунтов в социальных сетях в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края согласно приложению 2 к настоящему приказу.

3. Отделу кадрового и информационного обеспечения (Рязанову В.С.) обеспечить размещение (опубликование) настоящего приказа на официальном сайте администрации Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на «Официальный интернет-портал правовой информации» (www.pravo.gov.ru), на официальном сайте государственной жилищной инспекции Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Признать утратившим силу приказ государственной жилищной инспекции Краснодарского края от 12 марта 2020 г. № 61 «Об организации работы с сообщениями из открытых источников в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в государственной жилищной инспекции Краснодарского края».

5. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя руководителя Инспекции Ю.А. Шеяна.

6. Приказ вступает в силу на следующий день после его официального опубликования.

Руководитель
государственной жилищной инспекции
Краснодарского края

Д.В. Трушкова

Приложение 1

УТВЕРЖДЕН

приказом государственной
жилищной инспекции

Краснодарского края

от 24.10.2020 № 250

ПОРЯДОК

организации работы с сообщениями в социальных сетях, затрагивающими вопросы деятельности государственной жилищной инспекции Краснодарского края

1. Порядок организации работы с сообщениями в социальных сетях, затрагивающими вопросы деятельности государственной жилищной инспекции Краснодарского края (далее – Порядок), определяет сроки и последовательность действий государственной жилищной инспекции Краснодарского края (далее – Инспекция) по работе с сообщениями в социальных сетях, затрагивающими вопросы деятельности Инспекции, размещенными в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети (далее – сообщения в социальных сетях) и размещению информации на сообщения в социальных сетях их авторам (далее – ответ).

2. К сообщениям в социальных сетях относятся:

сообщения, опубликованные пользователем в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», «Facebook», «Twitter» и «Instagram», затрагивающие вопросы деятельности Инспекции и выявленные посредством специализированного программного обеспечения (далее – инциденты);

инциденты, которые носят социально и общественно значимый характер, требующие оперативного решения (далее – инциденты повышенной важности);

сообщения, опубликованные пользователем в социальных сетях, выявленные Инспекцией и затрагивающие вопросы их деятельности (далее – публикации в социальных сетях).

3. При организации работы с сообщениями в социальных сетях не применяются положения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон № 59-ФЗ). Сообщение в социальных сетях не является обращением гражданина, определенным в соответствии с Законом № 59-ФЗ.

4. Определить ответственным должностным лицом за организацию работы с сообщениями в социальных сетях заместителя руководителя Шеяна Ю.А.

5. Определить ответственным должностным лицом, осуществляющим размещение ответов на сообщения в социальных сетях, начальника отдела по работе с обращениями граждан и делопроизводству Жукову В.К. (далее – исполнитель).

В случае служебной необходимости, временного отсутствия начальника отдела по работе с обращениями граждан и делопроизводству Жуковой В.К. (нахождение в отпуске, длительной командировке, болезни и т.д.) обязанность по размещению ответов на сообщения в социальных сетях возлагается на ведущего специалиста 2 разряда отдела по работе с обращениями граждан и делопроизводству Ходенкову О.А.

6. Определить ответственными должностными лицами, осуществляющими подготовку информации в пределах компетенции отдела для размещения ответов на инциденты, начальников отделов Инспекции, которым информация об инциденте будет предоставляться отделом по работе с обращениями граждан и делопроизводству. Подготовка информации и передача ее в отдел по работе с обращениями граждан и делопроизводству осуществляется в срок, не превышающий 2 рабочих часов, с момента получения информации об инциденте.

7. Размещение ответа на сообщение в социальных сетях осуществляется не позднее 8 рабочих часов с момента его выявления.

8. Исполнитель посредством специализированного программного обеспечения осуществляет взаимодействие с должностным лицом департамента внутренней политики администрации Краснодарского края по вопросам работы с инцидентами (далее – куратор), согласование ответов (промежуточных ответов) на инциденты, иное взаимодействие с исполнителем в соответствии с настоящим Порядком.

8. В случае если решение поставленных в инциденте вопросов не относится к полномочиям Инспекции, исполнитель в течение 30 минут рабочего времени с момента поступления инцидента сообщает об этом куратору или указывает исполнителем орган исполнительной власти Краснодарского края (орган местного самоуправления, иное ведомство), к компетенции которого относится вопрос, содержащийся в инциденте.

9. В случае если решение вопроса, содержащегося в инциденте, относится к полномочиям Инспекции, исполнитель подготавливает проект ответа (промежуточного ответа) на инцидент и не позднее чем за 3 часа рабочего времени до истечения срока, предусмотренного пунктом 6 настоящего Порядка, направляет его на согласование куратору.

Промежуточный ответ подготавливается в случае невозможности решения вопроса, содержащегося в инциденте, в течение срока, установленного пунктом 6 настоящего Порядка.

10. В случае необходимости определения сути содержащегося в инциденте вопроса исполнитель в течение 1 часа рабочего времени после поступления инцидента подготавливает запрос (уточнение) и направляет его куратору.

11. Куратор в течение 30 минут рабочего времени с момента поступления проекта ответа (промежуточного ответа) или запроса (уточнения) согласовывает либо направляет его на доработку исполнителю с указанием причин отказа в согласовании. Причиной отказа в согласовании куратором проекта ответа (промежуточного ответа) или запроса (уточнения) являются:

его несоответствие сути вопроса, содержащегося в инциденте;

его несоответствие условиям, предусмотренным пунктом 17 настоящего Порядка;

его переадресация в другой орган исполнительной власти Краснодарского края;

наличие орфографических и пунктуационных ошибок.

12. Направленный на доработку проект ответа (промежуточный ответ), запрос (уточнение) на инцидент дорабатывается исполнителем и направляется на повторное согласование куратору в течение 1 часа рабочего времени после направления проекта ответа на инцидент на доработку.

13. Согласованный куратором ответ на инцидент в течение 30 минут рабочего времени с момента согласования размещается исполнителем в социальной сети, в которой был размещен инцидент.

14. Подготовка и размещение ответа на инцидент повышенной важности осуществляется не позднее 4 рабочих часов с момента его выявления. В этом случае соответствующие сроки, установленные в пунктах 9 - 13 настоящего Порядка, сокращаются в два раза.

15. В случае если автору инцидента дается промежуточный ответ на инцидент, то срок, необходимый для направления окончательного ответа автору инцидента, должен составлять не более 7 рабочих дней со дня направления промежуточного ответа. В этом случае сроки для действий, предусмотренных пунктами 9 - 13 настоящего Порядка, определяет куратор.

16. В случае если инцидент содержит вопросы, решение которых входит в полномочия нескольких исполнительных органов государственной власти Краснодарского края:

срок подготовки и направления исполнителем куратору информации для подготовки сводного проекта ответа составляет не более 2 часов рабочего времени с момента направления исполнителю инцидента;

согласование и размещение сводного ответа на инцидент осуществляется в соответствии с пунктами 11 - 13 настоящего Порядка с учетом срока, установленного пунктом 6 настоящего Порядка.

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

18. На сообщения в социальных сетях, в которых содержатся сведения о намерениях причинить вред другому лицу, нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Инспекции, а также членам его семьи, ответ не дается.

19. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в проекте ответа, а также за соблюдение сроков его направления куратору, возлагается на исполнителя.

Начальник отдела
правового обеспечения



В.А. Пакова

Приложение 2

УТВЕРЖДЕН

приказом государственной
жилищной инспекции

Краснодарского края

от 27.10.2020 № 250

ПОРЯДОК

организации работы по созданию и ведению аккаунтов в социальных сетях в
государственной жилищной инспекции Краснодарского края

1. Порядок организации работы по созданию и ведению аккаунтов в социальных сетях в государственной жилищной инспекции Краснодарского края (далее - Порядок) определяет правила создания и ведения аккаунтов государственной жилищной инспекции Краснодарского края (далее - Инспекция) в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», «Facebook», «Twitter» и «Instagram» (далее соответственно - аккаунты, социальные сети).

2. Определить должностным лицом, ответственным за создание аккаунтов Инспекции в социальных сетях, заместителя начальника отдела кадрового и информационного обеспечения Рязанова В.С.

3. Определить должностным лицом, ответственным за ведение аккаунтов Инспекции в социальных сетях, начальника отдела по работе с обращениями граждан и делопроизводству Жукову В.К.

В случае служебной необходимости, временного отсутствия начальника отдела по работе с обращениями граждан и делопроизводству Жуковой В.К. (нахождение в отпуске, длительной командировке, болезни и т.д.) обязанность по ведению аккаунтов Инспекции в социальных сетях возлагается на ведущего специалиста 2 разряда отдела по работе с обращениями граждан и делопроизводству Ходенкову О.А.

4. Должностное лицо Инспекции, ответственное за создание аккаунтов: создает аккаунты в социальных сетях с привязкой к служебным номерам телефонов Инспекции;

предоставляет право доступа к созданным аккаунтам (логины и пароли, номера телефонов, на которые зарегистрированы аккаунты) департаменту внутренней политики администрации Краснодарского края.

5. Должностное лицо Инспекции, ответственное за ведение аккаунтов Инспекции в социальных сетях:

ведет созданные в социальных сетях аккаунты с целью размещения публикаций в социальных сетях о деятельности Инспекции;

взаимодействует с департаментом информационной политики Краснодарского края по вопросам организации работы по ведению аккаунтов в социальных сетях.

6. Ведение аккаунтов в социальных сетях осуществляется в соответствии с государственной региональной информационной политикой в сфере

обеспечения доступа населения к информации о деятельности исполнительных органов государственной власти Краснодарского края.

7. В аккаунтах Инспекции в социальных сетях публикуется не менее 5 публикаций в неделю о деятельности Инспекции или другой общественно значимой информации.

8. При ведении аккаунтов используются тексты, фотографии, инфографика, видео, трансляции прямых эфиров, опросы, иные материалы и форматы с учетом полномочий Инспекции и специфики каждой социальной сети.

9. Аккаунты должны иметь единое текстовое описание и дизайнерское оформление. При ведении аккаунтов могут применяться новые возможности социальных сетей (приложения, виджеты, динамичные обложки и другое).

10. При написании текстов публикаций необходимо использовать стиль, характерный для общения в социальных сетях (письменная разговорная речь). Не рекомендуется публиковать информацию в формате пресс-релизов, использовать канцеляризмы.

11. Должностное лицо Инспекции, ответственное за ведение аккаунтов Инспекции в социальных сетях, модерирует комментарии и сообщения пользователей социальных сетей. Удалению подлежат комментарии и сообщения пользователей, нарушающие требования нормативных правовых актов Российской Федерации и Краснодарского края. Также подлежат удалению комментарии, содержащие спам-рассылки, оскорбления и нецензурные выражения. При этом пользователи, допустившие такие комментарии и сообщения, могут быть занесены в «черный список» или его аналог в порядке, определенном правилами использования соответствующей социальной сети.

12. Аккаунты Инспекции в социальных сетях необходимо подписать на аккаунты главы администрации (губернатора) Краснодарского края и администрации Краснодарского края.

13. Рекомендуется в созданных аккаунтах органов исполнительной власти Краснодарского края в рамках компетенции отвечать (давать пояснения) на вопросы пользователей социальных сетей в аккаунтах главы администрации (губернатора) Краснодарского края и администрации Краснодарского края.

Начальник отдела
правового обеспечения



В.А. Пакова