



**ДЕПАРТАМЕНТ ИНФОРМАТИЗАЦИИ И СВЯЗИ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

П Р И К А З

от 13.05.2023

г. Краснодар

№ 95

**Об организации работы в государственном автономном
учреждении Краснодарского края "Многофункциональный
центр предоставления государственных и муниципальных услуг
Краснодарского края" с сообщениями в социальных сетях
информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"**

В соответствии с пунктом 9 статьи 5 Закона Краснодарского края от 16 июля 2010 г. № 2000-КЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов Краснодарского края, органов местного самоуправления в Краснодарском крае", в целях совершенствования взаимодействия с населением, организации работы и обеспечения открытости информации о деятельности государственного автономного учреждения Краснодарского края "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Краснодарского края" (далее – ГАУ КК "МФЦ КК") п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок организации работы с сообщениями в социальных сетях, затрагивающими вопросы деятельности ГАУ КК "МФЦ КК", согласно приложению 1 к настоящему приказу.

2. Утвердить Порядок организации работы по созданию и использованию официальных страниц в социальных сетях в ГАУ КК "МФЦ КК", согласно приложению 2 к настоящему приказу.

3. Отделу юридического обеспечения и контрактной службы департамента информатизации и связи Краснодарского края (Будко Е.Ю.) обеспечить размещение (опубликование) настоящего приказа на официальном сайте Губернатора Краснодарского края и администрации Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" <http://admkrain.krasnodar.ru>, направление настоящего приказа в департамент информационной политики Краснодарского края в целях размещения (опубликования) на "Официальном интернет-портале правовой информации" (www.pravo.gov.ru).

4. Управлению информатизации департамента информатизации и связи Краснодарского края (Головченко А.С.) обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте департамента информатизации и связи

Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (www.dis.krasnodar.ru) в разделе "Документы" подраздела "Приказы департамента".

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

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

Руководитель департамента

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'Z' followed by a series of loops and a horizontal line at the end.

С.В. Завальный

Приложение 1

УТВЕРЖДЕН

приказом департамента
информатизации и связи
Краснодарского края

от 23 05 2023 № 95

ПОРЯДОК организации работы с сообщениями в социальных сетях, затрагивающими вопросы деятельности ГАУ КК "МФЦ КК"

1. Порядок организации работы с сообщениями в социальных сетях, затрагивающими вопросы деятельности ГАУ КК "МФЦ КК" (далее – Порядок), определяет сроки и последовательность действий ГАУ КК "МФЦ КК" по работе с сообщениями в социальных сетях, затрагивающими вопросы деятельности ГАУ КК "МФЦ КК", размещенными в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (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, присланные пользователем в социальных сетях "Одноклассники", "ВКонтакте", затрагивающие вопросы деятельности ГАУ КК "МФЦ КК" (далее – сообщения 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. ГАУ КК "МФЦ КК" организует работу по подготовке ответов на вопросы, поступающие в социальных сетях.

5. В целях организации работы с сообщениями в социальных сетях ГАУ КК "МФЦ КК" определяет:

должностное лицо, замещающее должность не ниже заместителя директора ГАУ КК "МФЦ КК", ответственное за организацию работы с сообщениями в социальных сетях;

работников ГАУ КК "МФЦ КК", осуществляющих подготовку и размещение ответов на сообщения в социальных сетях (далее – Исполнитель), с учетом возможности исполнения должностных обязанностей Исполнителей по работе с сообщениями в социальных сетях в период их временного отсутствия (в связи с болезнью, отпуском, командировкой, учёбой или иными причинами).

6. Подготовка и размещение ответа на сообщение в социальных сетях осуществляется не позднее 8 рабочих часов с момента его выявления.

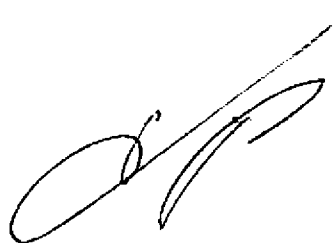
7. В случае невозможности решения вопроса, содержащегося в сообщении, пользователю в социальных сетях дается промежуточный ответ, срок, необходимый для направления окончательного ответа пользователю, должен составлять не более 7 рабочих дней со дня направления промежуточного ответа.

8. Ответ на сообщение в социальных сетях должен соответствовать формату общения в социальной сети (отсутствие канцеляризмов, избыточного цитирования нормативных правовых актов (не более двух)) и содержать информацию по существу заданного вопроса (с приложением подтверждающих фото- или видеоматериалов при их наличии).

9. На сообщения в социальных сетях, в которых содержатся сведения о намерениях причинить вред другому лицу, нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника ГАУ КК "МФЦ КК", а также членам его семьи, ответ не дается.

10. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в ответе, а также за соблюдение сроков его опубликования возлагается на Исполнителя.

Первый заместитель
руководителя департамента



Д.С. Бережной

УТВЕРЖДЕН

приказом департамента
информатизации и связи
Краснодарского края

от 23.05.2023 № 95

ПОРЯДОК
организации работы по созданию и использованию официальных
страниц в социальных сетях в ГАУ КК "МФЦ КК"

1. Порядок организации работы по созданию и ведению официальных страниц в социальных сетях в ГАУ КК "МФЦ КК" (далее – Порядок) определяет правила создания и ведения официальных страниц в ГАУ КК "МФЦ КК" в социальных сетях "Одноклассники", "ВКонтакте", "Telegram" (далее соответственно – официальные страницы, социальные сети).

2. ГАУ КК "МФЦ КК":

самостоятельно создает официальные страницы в социальных сетях;
ведет созданные им официальные страницы в социальных сетях с целью размещения публикаций в социальных сетях о деятельности ГАУ КК "МФЦ КК";
определяет ответственное должностное лицо, замещающее должность не ниже заместителя директора ГАУ КК "МФЦ КК", за создание и ведение официальных страниц в социальных сетях в ГАУ КК "МФЦ КК".

3. На официальных страницах в социальных сетях ГАУ КК "МФЦ КК" рекомендуется размещать не менее 5 публикаций в неделю о деятельности ГАУ КК "МФЦ КК" или другой общественно значимой информации.

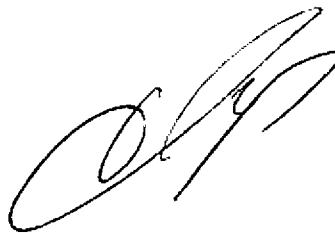
4. При ведении официальных страниц в социальных сетях используются тексты, фотографии, инфографика, видео, трансляции прямых эфиров, опросы, иные материалы и форматы с учетом полномочий ГАУ КК "МФЦ КК" и специфики каждой социальной сети.

5. Официальные страницы в социальных сетях должны иметь единое текстовое описание и дизайнерское оформление, изготовленное в соответствии с приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 29 сентября 2016 г. № 612 "Об утверждении Методических рекомендаций по оформлению многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием единого фирменного стиля "Мои Документы". При ведении официальных страниц в социальных сетях рекомендуется применять в том числе новые возможности социальных сетей (приложения, виджеты, динамичные обложки и другое).

6. 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, а также избыточное цитирование нормативных правовых актов (желательно не более двух на 1 публикацию).

Первый заместитель
руководителя департамента

A stylized handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the end.

Д.С. Бережной