



Правительство Нижегородской области

РАСПОРЯЖЕНИЕ

11.11.2021 № 1168-р

О работе с сообщениями граждан в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

В соответствии с постановлением Правительства Нижегородской области от 1 апреля 2020 г. № 247 «О создании Центра управления регионом Нижегородской области», в целях реализации задач Центра управления регионом Нижегородской области (далее – ЦУР):

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации работы с сообщениями граждан, поступившими в адрес Губернатора Нижегородской области, органа исполнительной власти Нижегородской области, руководителя органа исполнительной власти Нижегородской области с помощью сообщений открытого (комментарии) или закрытого (сообщение в директ) типа на страницах официальных аккаунтов в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – Порядок).

2. Органам исполнительной власти Нижегородской области обеспечить:

2.1. Регистрацию аккаунтов в наиболее популярных социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» от имени органа исполнительной власти и (или) руководителя органа исполнительной власти в соответствии с Требованиями к присутствию органов исполнительной власти Нижегородской области и органов местного самоуправления Нижегородской области в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» согласно

приложению к настоящему распоряжению.

2.2. Назначение исполнителя, ответственного за прием, рассмотрение, подготовку и размещение ответов на сообщения граждан, поступившие в адрес Губернатора Нижегородской области, органа исполнительной власти Нижегородской области, руководителя органа исполнительной власти Нижегородской области с помощью сообщений открытого (комментарии) или закрытого (сообщение в директ) типа на страницах официальных аккаунтов в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (с учетом замещения (подмены) на период отпуска и (или) временной нетрудоспособности).

2.3. Рассмотрение, подготовку и размещение ответов на сообщения граждан, поступившие через социальные сети информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в адрес Губернатора Нижегородской области, органа исполнительной власти Нижегородской области, руководителя органа исполнительной власти Нижегородской области, в соответствии с Порядком.

3. Рекомендовать органам местного самоуправления Нижегородской области, являющимся участниками информационного взаимодействия в рамках работы с сообщениями, поступающими в адрес Губернатора Нижегородской области, органов местного самоуправления Нижегородской области, руководителей органов местного самоуправления Нижегородской области через социальные сети информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечить:

3.1. Регистрацию аккаунтов в наиболее популярных социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» от имени органа местного самоуправления и (или) руководителя органа местного самоуправления в соответствии с Требованиями к присутствию органов исполнительной власти Нижегородской области и органов местного самоуправления Нижегородской области в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» согласно

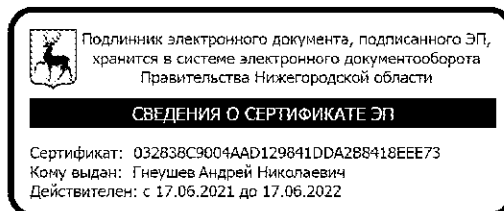
приложению к настоящему распоряжению.

3.2. Назначение исполнителя, ответственного за прием, рассмотрение, подготовку и размещение ответов на сообщения граждан, поступившие в адрес Губернатора Нижегородской области, органа местного самоуправления, руководителя органа местного самоуправления с помощью сообщений открытого (комментарии) или закрытого (сообщение в директ) типа на страницах официальных аккаунтов в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.3. Рассмотрение, подготовку и размещение ответов на сообщения граждан, поступившие через социальные сети информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в адрес Губернатора Нижегородской области, органа местного самоуправления, руководителя органа местного самоуправления в соответствии с Порядком.

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя Губернатора Нижегородской области Гнеушева А.Н.

И.о.Губернатора



А.Н.Гнеушев

УТВЕРЖДЕН
распоряжением Правительства
Нижегородской области
от 11.11.2021 № 1168-р

ПОРЯДОК
организации работы с сообщениями граждан, поступившими в адрес
Губернатора Нижегородской области, органа исполнительной власти
Нижегородской области, руководителя органа исполнительной власти
Нижегородской области с помощью сообщений открытого
(комментарий) или закрытого типа (сообщение в директ) на страницах
официального аккаунта в социальных сетях информационно-
телекоммуникационной сети «Интернет»

1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий порядок разработан в целях организации работы с сообщениями граждан, поступившими в адрес Губернатора Нижегородской области, органа исполнительной власти Нижегородской области, руководителя органа исполнительной власти Нижегородской области с помощью сообщений открытого (комментарий) или закрытого типа (сообщение в директ) на страницах официального аккаунта в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», порядок рассмотрения которых не предусмотрен Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в рамках реализации задач Центра управления регионом Нижегородской области, предусмотренных постановлением Правительства Нижегородской области от 1 апреля 2020 г. № 247 «О создании Центра управления регионом Нижегородской области», и определяет алгоритм обработки сообщений пользователей в социальных сетях.

1.2. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные понятия:

а) комментарий – сообщение открытого типа, предназначенное для удаленного взаимодействия между пользователями социальной сети, размещенное под постом в аккаунте пользователя. Направляемая указанным способом информация доступна для просмотра всем пользователям социальной сети;

б) координатор – Центр управления регионом Нижегородской области, выполняющий функции управления и контроля процесса обработки сообщений, поступивших в адрес Губернатора Нижегородской области, органа исполнительной власти Нижегородской области, руководителя органа исполнительной власти Нижегородской области на страницах официального аккаунта в социальных сетях;

в) мессенджер – программное средство и протокол передачи данных, позволяющие интернет-пользователям общаться в реальном

времени;

г) официальный аккаунт – страница в социальной сети, представляющая из себя личный кабинет пользователя, обладающая признаками индивидуализации (фамилия и имя (наименование), фото и прочее), позволяющими определенно установить факт принадлежности лицу, прошедшему процедуру регистрации и официального подтверждения;

д) пользователь социальной сети (далее – пользователь) – физическое или юридическое лицо, заключившее с владельцем социальной сети пользовательское соглашение путем регистрации в данной социальной сети;

е) пост – информационный блок в форме голосовой информации, письменных текстов, изображений, звукозаписей, музыкальных произведений, аудиовизуальных произведений, размещенный в официальном аккаунте пользователя в социальной сети;

ж) публикация ответа на сообщение пользователя в социальных сетях – размещение в аккаунте Губернатора Нижегородской области, органа исполнительной власти Нижегородской области, руководителя органа исполнительной власти Нижегородской области информации, содержащей ответ по существу заданного пользователем вопроса или требующей вмешательства органов исполнительной власти Нижегородской области ситуации (далее – ответ по существу), путем направления сообщения в директ пользователю социальной сети и/или размещение информации в открытом доступе путем публикации ответа на комментарий пользователя;

з) сообщение в директ – сообщение закрытого типа, предназначенное для удаленного взаимодействия между пользователями, предполагающее использование соответствующей бесплатной функциональной возможности обмена приватными сообщениями в социальных сетях. Направляемая указанным способом информация доступна для просмотра адресатом и получателем, недоступна для общего пользования;

и) сообщение пользователя в социальных сетях – электронное сообщение, направленное гражданином Российской Федерации, иностранным гражданином или лицом без гражданства, а также гражданином Российской Федерации, постоянно проживающим за пределами территории Российской Федерации, юридическим лицом любой организационной формы, вне зависимости от места государственной регистрации, в адрес Губернатора Нижегородской области, органа исполнительной власти Нижегородской области, руководителя органа исполнительной власти Нижегородской области на странице официального аккаунта Губернатора Нижегородской области, органа исполнительной власти Нижегородской области, руководителя органа исполнительной власти Нижегородской области в социальных сетях в форме комментария или сообщения в директ;

к) социальная сеть – сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), предназначенный для удаленного взаимодействия между пользователями путем

распространения и обмена информацией: голосовой информацией, письменными текстами (в виде комментария, сообщения в директ), изображениями, звукозаписями, музыкальными произведениями, аудиовизуальными произведениями и прочее;

л) средство электронной коммуникации – способ общения между людьми, которое происходит при помощи двух или более электронных устройств (например, электронная почта, чаты, интернет-форумы, социальные сети и т. п.).

1.3. Обработка сообщений пользователей, поступающих через социальные сети, осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» с учетом особенностей распространения информации в социальных сетях, установленных статьей 10.6 данного Федерального закона.

1.4. Действие настоящего Порядка не распространяется на правоотношения по рассмотрению обращений, поданных в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. СУБЪЕКТЫ ОБРАБОТКИ СООБЩЕНИЙ

2.1. В процессе обработки сообщений пользователей в социальных сетях принимают участие следующие субъекты:

– Центр управления регионом Нижегородской области, выполняющий функции координатора процесса обработки сообщений пользователей в социальных сетях (далее – ЦУР);

– органы исполнительной власти Нижегородской области, ответственные за подготовку ответов на сообщения пользователей в социальных сетях и (или) ответственные за проведение контрольных мероприятий в процессе обработки сообщений пользователей, поступивших через социальные сети.

2.2. Сообщения пользователей в социальных сетях, поступившие в адрес Губернатора Нижегородской области на страницу его официального аккаунта в социальных сетях, подлежат обязательной обработке органами исполнительной власти Нижегородской области в соответствии с их компетенцией.

2.3. Функции координатора:

2.3.1. Мониторинг и обработка всех видов сообщений пользователей в социальных сетях, поступающих на страницы официальных аккаунтов Губернатора Нижегородской области, органов исполнительной власти Нижегородской области, руководителей органов исполнительной власти Нижегородской области и публикуемых пользователями в общедоступном виде в социальных сетях.

2.3.2. Взаимодействие с пользователями через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной коммуникации по направлениям

и тематикам деятельности ЦУР.

2.3.3. Оперативное реагирование по направлениям и тематикам деятельности ЦУР через взаимодействие с органами исполнительной власти Нижегородской области, их подведомственными учреждениями и организациями.

2.3.4. Направление рекомендаций органам исполнительной власти Нижегородской области относительно форм ответа по существу на сообщения в социальных сетях: в форме публикации ответа на сообщение пользователя в социальных сетях, подготовка инфографики, видеообращения Губернатора Нижегородской области, видеообращения руководителя органа исполнительной власти Нижегородской области, организация пресс-конференции Губернатора Нижегородской области, членов Правительства Нижегородской области, иное.

2.3.5. Распределение по компетенции сообщений в социальных сетях между органами исполнительной власти Нижегородской области для рассмотрения сообщения, а также формирования и размещения ответа по существу. Ошибки распределения сообщений по компетенции решаются в порядке, установленном пунктом 3.4 настоящего Порядка.

2.3.6. Контроль сроков и качества опубликованных ответов на сообщения пользователей в социальных сетях органами исполнительной власти Нижегородской области.

2.3.7. Организация межведомственного взаимодействия в целях формирования и размещения качественного ответа по существу на сообщение пользователя в социальных сетях.

2.3.8. Еженедельная подготовка аналитической информации о ходе и качестве работ органов исполнительной власти Нижегородской области с сообщениями пользователей в социальных сетях, поступивших на страницы официальных аккаунтов Губернатора Нижегородской области, органов исполнительной власти Нижегородской области и руководителей органов исполнительной власти Нижегородской области.

2.4. На основании произведенного анализа поступившего сообщения пользователя в социальной сети и опубликованного органом исполнительной власти Нижегородской области, руководителем органа исполнительной власти Нижегородской области ответа на указанное сообщение координатор вправе направить опубликованный ответ на дополнительную проработку с указанием дальнейших направлений проработки. Основаниями для дополнительной проработки являются следующие обстоятельства:

- ответ носит формальный характер, не отвечает по существу на поставленный вопрос, не содержит сроков исправления ситуации в случае подтверждения фактов, описанных в сообщении пользователя;
- ответ не содержит необходимых обоснований и доказательств, опровергающих информацию, содержащуюся в сообщении пользователя, в случае если контекст сообщения прямо указывает на их необходимость;
- ответ содержит избыточное количество ссылок на правовые акты, при этом в тексте ответа не даны пояснения содержания приведенных ссылок

либо указанные правовые акты не содержат ответа на поставленный вопрос;

- в ответе дана эмоциональная оценка сообщения пользователя, поступившего через социальные сети;
- ответ содержит обвинения в адрес третьих лиц;
- ответ содержит персональные данные третьих лиц, распространяемые без их согласия;
- ответ содержит термины, сокращения и аббревиатуры, которые не являются общеупотребительными и содержание которых необходимо раскрыть;
- ответ содержит орфографические, пунктуационные, грамматические, стилистические ошибки.

2.5. Координатор, орган исполнительной власти Нижегородской области, руководитель органа исполнительной власти Нижегородской области не рассматривает сообщение пользователя в социальных сетях в случае, если указанное сообщение:

- содержит информацию, направленную на пропаганду ненависти и дискриминации по расовому, этническому, половому, религиозному, социальным признакам, причиняющую или призывающую к причинению вреда гражданам в любой форме, оскорбления в адрес органов власти, иных лиц или организаций;
- нарушает законодательство Российской Федерации;
- содержит информацию, распространяемую в коммерческих целях либо в любых иных целях, отличных от целей создания и функционирования аккаунтов Губернатора Нижегородской области, органа исполнительной власти Нижегородской области, руководителя органа исполнительной власти Нижегородской области (спам, реклама, ссылки на другие ресурсы сети «Интернет», размещенные на них документы, изображения, видеофайлы);
- написано не кириллическим алфавитом, полностью или преимущественно заглавными (прописными) буквами без пробелов и без знаков препинания, что приводит к двоякому толкованию сообщения, содержит не общеупотребимые сокращения;
- содержит нецензурную лексику либо ее производные;
- содержит критику в адрес Губернатора Нижегородской области, органа исполнительной власти Нижегородской области и при этом не содержит вопроса, требующего решения, или информации о ситуации, требующей реагирования.

2.6. Субъекты обработки сообщений в социальных сетях ограничивают действия пользователей социальной сети в собственных аккаунтах, если:

- сообщение содержит действия, угрозы совершения действий, направленных на возбуждение ненависти либо вражды, а также на унижение чести и (или) достоинства человека либо группы лиц по признакам пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, а равно принадлежности к какой-либо социальной группе, способных нанести ущерб другому пользователю, группе пользователей, третьим лицам, а также иную

информацию, которая может быть классифицирована как недопустимая;

- сообщение может быть классифицировано как отправляемое спам-роботом (отправка не менее 3 одинаковых сообщений за 30 минут либо не менее 20 сообщений в течение 24 часов);

- пользователем социальной сети неоднократно (три и более раз) направлялось сообщение, содержащее ненормативную лексику и (или) оскорбления в адрес Губернатора Нижегородской области, органа исполнительной власти Нижегородской области, руководителя органа исполнительной власти Нижегородской области, иных лиц или организаций.

2.7. Сообщение пользователя социальной сети подлежит проверке в рамках контрольных, надзорных полномочий органов исполнительной власти Нижегородской области в случаях и порядке, установленных действующим законодательством Российской Федерации и Нижегородской области.

В случае если сообщение, полученное через социальные сети, является шестым и более по счету сообщением, посвященным одной проблеме, обстоятельству, событию, объекту, при этом получено в течение одного календарного месяца от разных пользователей, указанное сообщение координатор признает требующим принятия системного решения.

2.7.1. В случае если ответ на сообщение, требующее принятия системного решения, предполагает информирование пользователей социальной сети о проблеме, обстоятельстве, событии, объекте и прочее, носит справочный характер, координатор предоставляет уполномоченным органам исполнительной власти Нижегородской области рекомендации о форме и необходимом содержании подготавливаемого ответа.

2.7.2. В случае если ответ на сообщение, требующее принятия системного решения, не носит справочный характер, координатор извещает уполномоченный орган исполнительной власти Нижегородской области о необходимости подготовки проекта информационно-аналитической справки с предложениями по системному решению вопроса, изложенного в сообщении.

2.7.3. Координатор организует согласование проекта информационно-аналитической справки с предложениями по системному решению вопроса с профильным заместителем Губернатора Нижегородской области, курирующим работу данного органа исполнительной власти Нижегородской области, и при необходимости с заместителем Губернатора Нижегородской области, курирующим ЦУР.

2.7.4. По результатам согласования координатор:

- при необходимости вносит правки и согласовывает публикацию ответа от лица органа исполнительной власти Нижегородской области (руководителя органа исполнительной власти Нижегородской области, профильного заместителя Губернатора Нижегородской области, курирующего работу данного органа исполнительной власти Нижегородской области);

- передает информационно-аналитическую справку заместителю

Губернатора Нижегородской области, курирующему ЦУР, с целью доведения информации до Губернатора Нижегородской области. По результатам рассмотрения информационно-аналитической справки Губернатором Нижегородской области ответ публикуется в официальном аккаунте Губернатора Нижегородской области.

3. ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ И ПУБЛИКАЦИИ ОТВЕТА НА СООБЩЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ

3.1. Сообщения пользователей в социальных сетях принимаются в обработку органами исполнительной власти Нижегородской области с целью формирования и публикации ответа в случае их получения одним из следующих способов:

- сообщение пользователя в социальных сетях получено через уведомление в личном кабинете с указанием ссылки на комментарий («тэг») от официального аккаунта Губернатора Нижегородской области, Правительства Нижегородской области, органа исполнительной власти Нижегородской области, руководителя органа исполнительной власти Нижегородской области;

- сообщение пользователя в социальных сетях получено через автоматизированную систему «Инцидент Менеджмент»;

- сообщение пользователя в социальных сетях отобрано в соответствии с компетенцией исполнителем, ответственным за прием, рассмотрение и подготовку ответов на сообщения пользователей в социальных сетях, назначенным органом исполнительной власти Нижегородской области;

- сообщение пользователя в социальных сетях получено в директ через личный кабинет органа исполнительной власти Нижегородской области в социальной сети.

3.2. Сроки формирования и публикации ответа на сообщение пользователя в социальных сетях:

3.2.1. Общий срок формирования и публикации ответа на сообщение пользователя в социальных сетях, поступившее до 10:00 текущего рабочего дня, равен 1 рабочему дню. Общий срок формирования и публикации ответа на сообщение пользователя в социальных сетях, поступившее после 10:00 текущего рабочего дня, составляет 8 часов рабочего времени, начиная с соответствующего времени в день поступления сообщения до соответствующего времени следующего рабочего дня.

3.2.2. В случае если для подготовки ответа на сообщение пользователя в социальных сетях не требуется установление контакта с заявителем, уточнение или перепроверка запрашиваемой информации, или осуществление межведомственного взаимодействия, и ответ заключается в предоставлении справочной информации, он должен быть опубликован в течение 5 рабочих часов с момента получения сообщения.

3.2.3. В случае если для подготовки ответа на сообщение пользователя

в социальных сетях требуется установление контакта с заявителем, уточнение или перепроверка запрашиваемой информации, орган исполнительной власти Нижегородской области в течение 4 рабочих часов с момента получения сообщения осуществляет запрос необходимой информации. Итоговый ответ публикуется органом исполнительной власти Нижегородской области в течение 5 рабочих часов с момента получения запрашиваемой органом исполнительной власти Нижегородской области информации.

3.2.4. В случае необходимости организации межведомственного взаимодействия орган исполнительной власти Нижегородской области направляет пользователю ответ, содержащий информацию о причинах, по которым публикация ответа невозможна в соответствии со сроком, установленным подпунктом 3.2.2 пункта 3.2 настоящего Порядка. В любом случае ответ предоставляется пользователю в соответствии с общим сроком формирования и публикации ответа.

3.3. Орган исполнительной власти Нижегородской области в первую очередь начинает работу с сообщениями, требующими оказания пользователю либо указанным пользователем лицам экстренной помощи.

3.4. При невозможности предоставить ответ по существу по причине ошибочного распределения сообщений, орган исполнительной власти Нижегородской области в течение 2 рабочих часов доводит информацию до координатора с указанием обоснования ошибочности распределения. Указанный способ коммуникации применим ко всем способам получения сообщений в социальных сетях.

3.5. Ответ на сообщение в социальных сетях должен быть сформулирован в доступной форме, содержать исчерпывающую информацию о решении вопроса по существу или разъяснения по заданному вопросу, содержать сведения об этапах и сроках решения вопроса или ситуации, требующей вмешательства органа исполнительной власти Нижегородской области, либо обоснованную информацию о невозможности решения указанного вопроса со ссылками на соответствующие правовые акты.

3.6. Анализ сообщений, а также информация о своевременности и качестве работы органов исполнительной власти Нижегородской области в социальных сетях предоставляется в формате аналитической справки – отчета Губернатору Нижегородской области заместителем Губернатора, курирующим работу ЦУР, на основе данных, предоставляемых координатором, ежемесячно.

Незамедлительному докладу Губернатору Нижегородской области подлежит информация о сообщениях, обладающих общественно значимым характером, а также о повышенной социальной активности по вопросам, требующим оперативного решения.
