



ПРАВИТЕЛЬСТВО ЯМАЛО-НЕНЕЦКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

29 сентября 2021 г.

№ 856-П

г. Салехард

Об утверждении Порядка организации работы исполнительных органов государственной власти Ямало-Ненецкого автономного округа и органов местного самоуправления муниципальных образований в Ямало-Ненецком автономном округе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по рассмотрению сообщений пользователей социальных сетей

В целях повышения эффективности взаимодействия исполнительных органов государственной власти Ямало-Ненецкого автономного округа и органов местного самоуправления муниципальных образований в Ямало-Ненецком автономном округе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по рассмотрению сообщений пользователей социальных сетей Правительство Ямало-Ненецкого автономного округа **постановляет**:

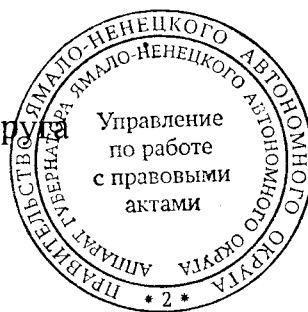
1. Утвердить прилагаемый Порядок организации работы исполнительных органов государственной власти Ямало-Ненецкого автономного округа и органов местного самоуправления муниципальных образований в Ямало-Ненецком автономном округе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по рассмотрению сообщений пользователей социальных сетей (далее – Порядок).

2. Руководителям исполнительных органов государственной власти Ямало-Ненецкого автономного округа определить должностных лиц, ответственных за работу в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с сообщениями пользователей социальных сетей.

3. Рекомендовать главам городских, муниципальных округов, муниципальных районов в Ямало-Ненецком автономном округе руководствоваться Порядком и определить ответственных должностных лиц за

работу в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с сообщениями пользователей социальных сетей.

Губернатор
Ямало-Ненецкого автономного округа



Д.А. Артюхов

УТВЕРЖДЕН

постановлением Правительства
Ямало-Ненецкого автономного округа
от 29 сентября 2021 года № 856-П

ПОРЯДОК

организации работы исполнительных органов государственной власти
Ямало-Ненецкого автономного округа и органов местного самоуправления
муниципальных образований в Ямало-Ненецком автономном округе в
информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
по рассмотрению сообщений пользователей социальных сетей

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях организации взаимодействия исполнительных органов государственной власти Ямало-Ненецкого автономного округа и органов местного самоуправления муниципальных образований в Ямало-Ненецком автономном округе 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 Ямало-Ненецкого автономного округа (далее – ЦУР ЯНАО, автономный округ) организует в автономном округе процесс выявления, рассмотрения и подготовки ответов на сообщения пользователей социальных сетей в сети Интернет.

1.3. Основные термины, используемые в настоящем Порядке:

ИОГВ – исполнительные органы государственной власти автономного округа;

ОМСУ – органы местного самоуправления муниципальных образований в автономном округе;

пользователь – гражданин или организация, разместившие сообщение в социальных сетях;

социальные сети – ВКонтакте, Одноклассники, Instagram, Facebook, расположенные в сети Интернет;

сообщение пользователя – информация в текстовой или иной форме (включая электронные образы (скан-образы) документов);

система – информационно-аналитическая система «Инцидент Менеджмент» – подсистема обработки сообщений пользователей из открытых источников (социальных сетей);

исполнитель – ответственное(ые) лицо(а) в ИОГВ, ОМСУ, рассматривающее(ие) сообщения пользователей, осуществляющее(ие) подготовку ответов на указанные сообщения и обеспечивающее(ие)

размещение ответа в социальных сетях с использованием системы, через официальные аккаунты соответственно ИОГВ, ОМСУ;

официальный аккаунт – учетные записи, зарегистрированные ИОГВ, ОМСУ в социальных сетях;

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 ИОГВ, ОМСУ.

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», от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

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 сведений о частной жизни обратившихся пользователей без их согласия не допускается.

II. Организация работы с сообщениями пользователей

2.1. При использовании системы ЦУР ЯНАО и аппарат Губернатора автономного округа выступают в роли кураторов и осуществляют:

2.1.1. выявление сообщений пользователей, требующих обработки;

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

2.1.3. согласование ответов на сообщения пользователей, подготовленных исполнителями.

2.2. ЦУР ЯНАО:

2.2.1. организует и координирует деятельность исполнителей при обработке сообщений пользователей с использованием системы, за исключением сообщений пользователей в официальных аккаунтах Губернатора автономного округа;

2.2.2. обеспечивает методическую поддержку и организует проведение обучения исполнителей;

2.2.3. осуществляет мониторинг качества обработки сообщений пользователей исполнителями;

2.2.4. предоставляет доступ к системе исполнителям из официальных аккаунтов по запросу ИОГВ, ОМСУ;

2.2.5. обеспечивает техническую поддержку исполнителям;

2.2.6. еженедельно формирует и направляет ответственному исполнителю ЦУР ЯНАО, определенному постановлением Правительства автономного округа от 02 октября 2020 года № 1159-П «О создании и функционировании центра управления регионом Ямало-Ненецкого автономного округа» (далее –

постановление № 1159-П), сводную информацию о работе исполнителей при использовании системы, содержащую:

- аналитическую справку по наиболее популярным темам сообщений пользователей за отчетный период;
- количество сообщений пользователей и их динамику;
- данные об обработке сообщений пользователей;

2.2.7. готовит иную информацию о работе с использованием системы и ее участников по запросам ИОГВ, ОМСУ и должностных лиц, указанных в приложении № 1, утвержденном постановлением № 1159-П.

2.3. Аппарат Губернатора автономного округа с использованием системы организует и координирует деятельность исполнителей при обработке сообщений пользователей, размещенных на официальных аккаунтах Губернатора автономного округа.

2.4. Руководители ИОГВ, ОМСУ:

2.4.1. обеспечивают во взаимодействии с ЦУР ЯНАО и аппаратом Губернатора автономного округа обработку сообщений пользователей в соответствии с настоящим Порядком;

2.4.2. определяют исполнителей;

2.4.3. предоставляют в ЦУР ЯНАО сведения об исполнителях и права доступа к официальным аккаунтам для подключения к системе;

2.4.4. информируют ЦУР ЯНАО о смене исполнителей в день издания соответствующего акта;

2.4.5. 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 ИОГВ, ОМСУ, о чём информируют ЦУР ЯНАО в день издания соответствующего акта;

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

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

2.6. Для организации процесса выявления сообщений пользователей и их обработки с использованием системы применяются следующие каналы коммуникации:

официальные письма в адрес ЦУР ЯНАО и аппарата Губернатора автономного округа;

электронная почта ЦУР ЯНАО – pos@yanao.ru;

оперативные каналы связи (чат в мессенджере, стационарная/мобильная телефонная связь).

III. Порядок работы с сообщениями пользователей

3.1. Выявление сообщений пользователей осуществляется соответствующим куратором посредством:

- автоматического мониторинга сообщений пользователей в социальных сетях с использованием системы;
- самостоятельного мониторинга сообщений пользователей в социальных сетях и добавления их в систему.

3.2. При использовании системы соответствующий куратор анализирует сообщения пользователей, на которые требуется дать ответ (уточняет тему, локацию пользователя и категорию важности сообщения пользователя), после чего незамедлительно направляет их исполнителю по компетенции ИОГВ, ОМСУ для подготовки ответа.

3.3. 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;
- сообщения, содержащие признаки провокации.

В случае если сообщение пользователя содержит признаки, указанные в абзацах втором – седьмом настоящего пункта, то в течение 1 рабочего дня с момента получения сообщения пользователь соответствующий куратор самостоятельно принимает решение о снятии сообщения пользователя с обработки; снятие такого сообщения пользователя с обработки может быть осуществлено по запросу исполнителя в адрес соответствующего куратора, направленному по каналам коммуникации, указанным в пункте 2.6 настоящего Порядка.

3.4. Если решение вопросов, содержащихся в сообщении пользователя, не относится к компетенции исполнителя, то исполнитель в течение 1 рабочего часа (в течение 30 рабочих минут для сообщений, которым присвоена категория важности «Высокая» и «ЛС Высокая») с момента получения сообщения пользователя уведомляет соответствующего куратора через отправку на согласование проекта ответа с соответствующим комментарием в системе, а также дополнительно информирует его по каналам коммуникации, указанным в пункте 2.6 настоящего Порядка.

В случае если сообщение пользователя содержит вопросы, решение которых относится к компетенции нескольких исполнителей, соответствующий куратор с использованием системы создает копии сообщения пользователя и направляет их исполнителям одновременно и параллельно. Каждый исполнитель по компетенции готовит ответ, направляет его на согласование соответствующему куратору в установленные настоящим Порядком сроки. После согласования проекта ответа соответствующим куратором ответы

незамедлительно размещаются исполнителями в социальной сети автоматически через систему.

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

3.5.1. обладать завершенностью и краткостью;

3.5.2. 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»);

3.5.3. должен быть написан доступным языком, без штампов и многословия, излишних отсылок к нормативным правовым актам или их избыточного цитирования, правильно синтаксически оформлен;

3.5.4. содержать информацию о необходимых действиях для решения ситуации, которые требуется выполнить пользователю, направившему сообщение (с указанием контактных данных соответствующих органов);

3.5.5. не содержать персональные данные граждан.

3.6. 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 соответствующим 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 официального аккаунта 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 соответствующим куратором в работу исполнителю, то исполнитель вносит текст и прикрепляет скриншот ранее размещенного ответа в соответствующий раздел системы.

3.7. При поступлении повторного сообщения пользователя по ранее рассмотренному сообщению пользователя соответствующий куратор (в зависимости от источника поступления сообщения пользователя) направляет его в адрес исполнителя по компетенции для рассмотрения вопросов, указанных в повторном сообщении пользователя, и подготовки ответа.

3.8. Рассмотрение сообщения пользователя с использованием системы прекращается соответствующим 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.

3.9. Персональная ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в ответе, а также за соблюдение сроков предоставления ответа соответствующему куратору возлагается на исполнителя.

3.10. Подготовка ответа осуществляется исполнителем в следующие сроки:

Категория важности сообщения пользователя	Срок подготовки ответа не более (рабочие часы) ¹
1	2
Высокая	4
ЛС Высокая	4
Обычная	8
ЛС	8

3.11. В случае необходимости продления срока подготовки ответа по существу, предусмотренного пунктом 3.10 настоящего Порядка:

- исполнитель готовит проект промежуточного ответа, содержащий информацию о сроках предоставления ответа по существу в пределах сроков, установленных пунктом 3.10 настоящего Порядка, и направляет его на согласование соответствующему куратору;

- исполнитель уведомляет соответствующего куратора о необходимости продления срока на подготовку ответа по существу путем размещения соответствующего комментария в системе, а также любым способом по каналам коммуникации, указанным в пункте 2.6 настоящего Порядка, с указанием срока, в который будет предоставлен ответ по существу².

3.12. Соответствующий куратор согласовывает проект промежуточного ответа и продлевает срок на его подготовку по существу на необходимое время.

3.13. После согласования исполнитель размещает промежуточный ответ и готовит ответ по существу в сроки, определенные пунктом 3.12 настоящего Порядка.

IV. Порядок рассмотрения сообщений пользователей, которым присвоена категория важности «Обычная» и «ЛС»

4.1. Исполнитель готовит проект ответа в срок, установленный пунктом 3.10 настоящего Порядка, и направляет его на согласование соответствующему куратору.

4.2. Соответствующий куратор в течение 1 рабочего часа с момента поступления проекта ответа согласовывает его либо возвращает исполнителю с рекомендациями по доработке.

4.3. Исполнитель в соответствии с полученными рекомендациями дорабатывает проект ответа и направляет его в течение 1 рабочего часа с момента возврата на повторное согласование соответствующему куратору.

Повторное согласование проекта ответа осуществляется в срок, предусмотренный пунктом 4.2 настоящего Порядка.

¹В указанное время не включается время для согласования проекта ответа соответствующим куратором.

²При этом срок ответа по существу не может составлять более 5 рабочих дней (40 рабочих часов) и не более 3 рабочих дней (24 рабочих часов) для сообщений категории «Высокая» и «ЛС Высокая».

4.4. Согласованный ответ в течение 1 рабочего часа с момента согласования соответствующим куратором должен быть размещен в социальной сети, содержащей указанное сообщение пользователя, с использованием официального аккаунта в соответствии с пунктом 3.6 настоящего Порядка.

V. Порядок рассмотрения сообщений пользователей, которым присвоены категории важности «Высокая» и «ЛС Высокая»

5.1. Исполнитель готовит проект ответа не позднее чем за 1 рабочий час до истечения срока, установленного пунктом 3.10 настоящего Порядка, направляет его на согласование соответствующему куратору.

5.2. Соответствующий куратор в течение 30 рабочих минут с момента поступления проекта ответа согласовывает его либо возвращает исполнителю с рекомендациями по доработке.

5.3. Направленный на доработку проект ответа должен быть незамедлительно доработан исполнителем в соответствии с полученными рекомендациями и направлен на повторное согласование соответствующему куратору.

Повторное согласование проекта ответа осуществляется в срок, предусмотренный пунктом 5.2 настоящего Порядка.

5.4. Согласованный ответ в течение 30 рабочих минут с момента согласования соответствующим куратором должен быть размещен в социальной сети, содержащей указанное сообщение пользователя, с использованием официального аккаунта в соответствии с пунктом 3.6 настоящего Порядка.