РЕСПУБЛИКÆ ЦÆГАТ ИРЫСТОН-АЛАНИЙЫ СÆРГЪЛÆУУÆДЖЫ

УКАЗ

УКАЗ

ГЛАВЫ РЕСПУБЛИКИ СЕВЕРНАЯ ОСЕТИЯ-АЛАНИЯ

Об обеспечении создания и ведения аккаунтов Правительства Республики Северная Осетия-Алания, органов исполнительной власти Республики Северная Осетия-Алания и подведомственных им организаций

В соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и в целях совершенствования взаимодействия органов исполнительной власти Республики Северная Осетия-Алания и подведомственных им организаций с населением, организации работы органов исполнительной власти и подведомственных им организаций в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и обеспечения открытости государственного управления **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить прилагаемые:

Порядок обеспечения создания и ведения аккаунтов Правительства Республики Северная Осетия-Алания, органов исполнительной власти Республики Северная Осетия-Алания и подведомственных им организаций в социальных сетях;

Положение об организации работы Правительства Республики Северная Осетия-Алания, органов исполнительной власти Республики Северная Осетия-Алания и подведомственных им организаций с сообщениями из открытых источников.

2. Определить Администрацию Главы Республики Северная Осетия-Алания и Правительства Республики Северная Осетия-Алания уполномоченным органом по ведению аккаунтов Правительства Республики Северная Осетия-Алания.

3. Администрации Главы Республики Северная Осетия-Алания и Правительства Республики Северная Осетия-Алания совместно с Центром управления регионом Республики Северная Осетия-Алания обеспечить:

1) создание и ведение аккаунтов Правительства Республики Северная Осетия-Алания;

2) координацию работы органов исполнительной власти Республики Северная Осетия-Алания и подведомственных им организаций по созданию и ведению аккаунтов в социальных сетях, а также организации работы с сообщениями из открытых источников;

3) оказание органам исполнительной власти Республики Северная Осетия-Алания и подведомственным им организациям консультативной, методической и иной помощи по созданию аккаунтов в социальных сетях.

4. Органам исполнительной власти Республики Северная Осетия-Алания и подведомственным им организациям обеспечить:

1) создание и ведение собственных аккаунтов в социальных сетях;

2) организацию работы с сообщениями из открытых источников.

5. Рекомендовать органам местного самоуправления Республики Северная Осетия-Алания принять нормативные правовые акты, регулирующие вопросы создания и ведения аккаунтов в социальных сетях и организации работы с сообщениями из открытых источников.

6. Признать утратившими силу:

Указ Главы Республики Северная Осетия-Алания от 19 февраля 2020 года № 42 «Об обеспечении создания и ведения аккаунтов Правительства Республики Северная Осетия-Алания и иных органов исполнительной власти Республики Северная Осетия-Алания»;

Указ Главы Республики Северная Осетия-Алания от 17 сентября 2021 года № 256 «О внесении изменений в Указ Главы Республики Северная Осетия-Алания от 19 февраля 2020 года № 42 «Об обеспечении создания и ведения аккаунтов Правительства Республики Северная Осетия-Алания и иных органов исполнительной власти Республики Северная Осетия-Алания».

6. Контроль за исполнением настоящего Указа возложить на Администрацию Главы Республики Северная Осетия-Алания и Правительства Республики Северная Осетия-Алания.

7. Настоящий Указ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава
Республики Северная Осетия-Алания С. Меняйло

г.Владикавказ

17 февраля 2023г.

№ 40

УТВЕРЖДЕН
Указом Главы Республики
Северная Осетия-Алания
от 17 февраля 2023 г. № 40

ПОРЯДОК
обеспечения создания и ведения аккаунтов Правительства Республики Северная Осетия-Алания, органов исполнительной власти Республики Северная Осетия-Алания и подведомственных им организаций в социальных сетях

1. Настоящий Порядок устанавливает процедуру создания и ведения аккаунтов Правительства Республики Северная Осетия-Алания, органов исполнительной власти Республики Северная Осетия-Алания и подведомственных им организаций в социальных сетях.

2. Создание реестра аккаунтов Правительства Республики Северная Осетия-Алания, органов исполнительной власти Республики Северная Осетия-Алания и подведомственных им организаций (далее - органы и организации) в социальных сетях, организацию работы с сообщениями из открытых источников, а также оказание консультативной, методической и иной помощи по созданию и ведению их аккаунтов в социальных сетях осуществляет Администрация Главы Республики Северная Осетия-Алания и Правительства Республики Северная Осетия-Алания (далее - Администрация) совместно с Центром управления регионом Республики Северная Осетия-Алания (далее - ЦУР).

3. Ведение аккаунтов Правительства Республики Северная Осетия-Алания осуществляется Администрацией на основании разрабатываемого графика выхода публикаций о мероприятиях Главы Республики Северная Осетия-Алания и Правительства Республики Северная Осетия-Алания, других информационных поводов.

4. Ведение аккаунтов органов и организаций в социальных сетях осуществляется на основании разрабатываемого ими графика выхода публикаций.

5. Администрация совместно с ЦУР, используя его технические возможности, осуществляет координацию работы органов и организаций по ведению аккаунтов в социальных сетях.

6. Органы и организации определяют должностных лиц, ответственных за распространение информации об их деятельности в социальных сетях и взаимодействие с ЦУР по вопросам функционирования официальных аккаунтов Республики Северная Осетия-Алания в социальных сетях.

7. ЦУР:

предоставляет информацию для размещения на страницах официальных аккаунтов Правительства Республики Северная Осетия-Алания, органов и организаций в социальных сетях;

в рамках взаимодействия с органами и организациями, используя свои технические возможности, а также в целях информирования Администрации проводит мониторинг по ведению официальных аккаунтов, анализирует содержание размещенных уполномоченными должностными лицами органов и организаций сообщений на предмет их полноты, своевременности и соответствия положениям настоящего Порядка;

8. Сведения об аккаунтах Правительства Республики Северная Осетия-Алания, органов и организаций в социальных сетях подлежат размещению на официальных сайтах органов и организаций.

В аккаунтах Правительства Республики Северная Осетия-Алания в неделю размещается не менее трех публикаций о деятельности органов исполнительной власти Республики Северная Осетия-Алания. В аккаунтах органов и организаций размещается не менее трех публикаций в неделю о деятельности Главы Республики Северная Осетия-Алания, Правительства Республики Северная Осетия-Алания, органов исполнительной власти Республики Северная Осетия-Алания или другая общественно значимая информация по вопросам развития экономики, культуры, искусства, спорта, образования, медицины и других сфер общественной жизни региона.

При ведении аккаунтов используются тексты, фотографии, инфографика, карточки, анимация, видео, трансляции прямых эфиров, опросы, конкурсы, акции, иные материалы и форматы с учетом специфики каждой социальной сети.

Аккаунты имеют текстовое описание и соответствующее оформление. При написании текстов публикаций необходимо использовать стиль, характерный для общения в социальных сетях.

9. Администрация, органы и организации мониторят и анализируют комментарии и сообщения пользователей в аккаунтах. Удалению подлежат комментарии и сообщения пользователей, нарушающие нормативные правовые акты Российской Федерации и Республики Северная Осетия-Алания.

Также подлежат удалению комментарии, содержащие спам-рассылки, оскорбления и нецензурные выражения. При этом пользователи, допустившие такие комментарии и сообщения, подлежат ограничению в доступе в порядке, определенном правилами использования соответствующей социальной сети.

10. Органы исполнительной власти Республики Северная Осетия-Алания координируют работу по созданию и ведению аккаунтов подведомственных им организаций в социальных сетях, на которые распространяются положения данного Порядка.

11. Рейтингование органов и организаций осуществляется ЦУР ежеквартально.

По итогам ежеквартального рейтингования ЦУР распределяет органы и организации по зонам:

зеленая зона – от 4 до 5 баллов;

желтая зона – от 3 до 3,9 балла;

красная зона – от 0 до 2,9 балла.

12. В случае нахождения органов и организаций в «зеленой» зоне не менее 12 месяцев подряд к ответственным исполнителям могут быть применены нематериальные меры стимулирования, в том числе представление к награждению наградами Республики Северная Осетия-Алания.

13. Результаты рейтингования своевременно доводятся до сведения руководителей органов и организаций.

УТВЕРЖДЕНО
Указом Главы Республики
Северная Осетия-Алания
от 17 февраля 2023 г. № 40

ПОЛОЖЕНИЕ
об организации работы Правительства Республики Северная Осетия-Алания, органов исполнительной власти Республики Северная Осетия-Алания и подведомственных им организаций с сообщениями из открытых источников

1. Настоящее Положение определяет порядок, сроки и последовательность действий Правительства Республики Северная Осетия-Алания, органов исполнительной власти Республики Северная Осетия-Алания и подведомственных им организаций (далее - органы и организации) по выявлению сообщений критического характера из открытых источников, затрагивающих вопросы деятельности Правительства Республики Северная Осетия-Алания, в том числе размещенных в социальных сетях (далее - сообщения из открытых источников), принятию мер оперативного реагирования на сообщения из открытых источников и размещению ответов авторам указанных сообщений.

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

3. Центр управления регионом Республики Северная Осетия-Алания (далее - ЦУР) посредством своих технических возможностей осуществляет консультативно-координационную помощь органам и организациям в рамках работы с сообщениями из открытых источников.

4. Работа органов и организаций с сообщениями из открытых источников осуществляется в онлайн-сервисах «ВКонтакте», «Одноклассники» (далее - социальные сети), а также на иных социальных «площадках» по мере необходимости для обеспечения деятельности по обработке сообщений из открытых источников.

5. Органы и организации обеспечивают создание и ведение необходимых ресурсов (групп, аккаунтов) для осуществления работы в социальных сетях. Ссылки на аккаунты должны быть размещены на официальных сайтах органов и организаций.

6. Органы и организации определяют:

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

ответственное должностное лицо, осуществляющее подготовку и размещение ответов на сообщения из открытых источников (далее - Исполнитель);

форму взаимодействия Исполнителя с ответственным руководителем органа и организации по налаживанию работы с сообщениями из открытых источников в части обеспечения своевременности, полноты и достоверности представления информации авторам сообщений.

7. Ответственный сотрудник ЦУР (далее - Куратор) выявляет сообщения из открытых источников, на которые требуется реагирование, указывает тему (группу тем), локацию и категорию важности и в течение 2 рабочих часов направляет их в орган и организацию, к компетенции которого отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщениях из открытых источников, для подготовки проекта ответа.

Куратор определяет соответствие ответа требованиям работы с сообщениями из открытых источников.

Ответ должен быть:

полным, неформальным, написанным живым языком;

лаконичным, содержащим только факты;

отображающим решение проблемы либо информацию о сроках решения.

Согласование запросов (уточнений) с авторами сообщений из открытых источников осуществляет Исполнитель. Содержание и формат ответа на запрос определяется Исполнителем во взаимодействии с Куратором.

8. В случае если решение поставленных в сообщении из открытых источников вопросов не относится к компетенции органа и организации, Исполнитель в течение 30 минут возвращает сообщение Куратору с обоснованием причин перенаправления. Далее Куратор направляет сообщение из открытых источников по компетенции.

9. Подготовка и размещение ответа на сообщение из открытых источников осуществляется не позднее 9 рабочих часов с момента выявления Куратором.

В случае если требуется более длительное время для решения вопроса, Исполнитель подготавливает проект промежуточного ответа на сообщение из открытых источников или запрос (уточнение) и не позднее чем за 4 рабочих часа до истечения срока направляет его на согласование Куратору.

Куратор в течение 2 рабочих часов с момента поступления проекта ответа на сообщение из открытых источников или запроса (уточнения) согласовывает его либо направляет на доработку Исполнителю.

Направленный на доработку проект ответа на сообщение из открытых источников должен быть доработан Исполнителем и направлен на повторное согласование Куратору в течение 1 рабочего часа после поступления проекта ответа на сообщение из открытых источников на доработку.

Согласованный Куратором ответ на сообщение из открытых источников в течение 30 минут с момента согласования размещается Исполнителем в социальной сети, в которой было размещено сообщение, при отсутствии возможности автоматической публикации.

10. В случае если дается промежуточный ответ на сообщение из открытых источников, то срок, необходимый для направления окончательного проекта ответа, составляет не более 2 рабочих дней со дня направления промежуточного ответа, если иные сроки не указаны в предварительном ответе.

11. В случае если сообщение из открытых источников содержит вопросы, решение которых относится к компетенции нескольких Исполнителей, очередность подготовки информации Исполнителями определяет Куратор.

Исполнитель, подготовивший в пределах своих полномочий необходимую информацию для подготовки проекта общего ответа, направляет ее Куратору. Направление каждым Исполнителем информации, необходимой для подготовки проекта общего ответа, составляет не более 2 рабочих часов с момента поступления Исполнителю сообщения из открытых источников для подготовки информации (общего ответа).

Проект общего ответа на сообщения из открытых источников готовит Куратор с учетом информации, предоставленной Исполнителями, по данному сообщению, размещение происходит с аккаунта одного из Исполнителей на усмотрение Куратора либо по решению Куратора каждый Исполнитель в рамках полномочий органа исполнительной власти отвечает на свою часть сообщения.

12. При поступлении повторного сообщения из открытых источников по ранее рассмотренному вопросу Куратор направляет его в орган исполнительной власти, к функциям которого 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 ходе решения вопроса.

Подготовка и размещение в онлайн-сервисе ответа на повторное сообщение из открытых источников осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 9 - 11 настоящего Положения.

13. 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).

14. Не подлежат обработке и ответу сообщения из открытых источников, в которых содержатся сведения о намерениях причинить вред другому человеку, нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи. В случае выявления противоправного контента Куратор незамедлительно уведомляет в письменной форме с приложением

указанных информационных материалов правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

15. Соблюдение сроков предоставления ответа Куратору обеспечивает должностное лицо, ответственное за организацию работы с сообщениями из социальных сетей.

16. ЦУР еженедельно готовит аналитическую записку, включающую информацию о ходе работы органов и организаций в социальных сетях, об оценке качества этой работы, о своевременности предоставления ответов Исполнителями и динамике поступления сообщений из открытых источников, и направляет ее Главе Республики Северная Осетия-Алания, Председателю Правительства Республики Северная Осетия-Алания, заместителям Председателя Правительства Республики Северная Осетия-Алания в соответствии с установленным распределением обязанностей.

17. ЦУР незамедлительно докладывает Главе Республики Северная Осетия-Алания, Председателю Правительства Республики Северная Осетия-Алания и Администрации о сообщениях из открытых источников, носящих общественно значимый характер, а также о повышенной социальной активности в социальных сетях по вопросам, требующим оперативного решения.