|  |
| --- |
|  |
| Постановление Правительства РД от 30.01.2023 N 16"Об организации работы с сообщениями из открытых источников" |
| Документ предоставлен [**КонсультантПлюсwww.consultant.ru**](https://www.consultant.ru)Дата сохранения: 31.08.2023  |

ПРАВИТЕЛЬСТВО РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 30 января 2023 г. N 16

ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С СООБЩЕНИЯМИ ИЗ ОТКРЫТЫХ ИСТОЧНИКОВ

В целях совершенствования взаимодействия органов исполнительной власти Республики Дагестан и органов местного самоуправления муниципальных образований Республики Дагестан с населением по вопросам рассмотрения сообщений из открытых источников и формирования системы эффективной обратной связи Правительство Республики Дагестан постановляет:

1. Утвердить прилагаемое [Положение](#P36) об организации работы с сообщениями из открытых источников (далее - Положение).

2. Центру управления регионом Республики Дагестан обеспечить:

организацию работы с сообщениями из открытых источников в соответствии с [Положением](#P36), утвержденным настоящим постановлением;

координацию работы органов исполнительной власти Республики Дагестан с сообщениями из открытых источников.

3. Органам исполнительной власти Республики Дагестан обеспечить:

организацию работы с сообщениями из открытых источников в соответствии с [Положением](#P36), утвержденным настоящим постановлением;

организацию работы подведомственных учреждений с сообщениями из открытых источников в соответствии с [Положением](#P36), утвержденным настоящим постановлением.

4. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Республики Дагестан:

принять правовые акты, регулирующие вопросы работы с сообщениями из открытых источников, с учетом положений настоящего постановления;

принять правовые акты, регулирующие вопросы работы подведомственных учреждений с сообщениями из открытых источников, с учетом положений настоящего постановления;

организовать взаимодействие с Центром управления регионом Республики Дагестан по вопросам работы с сообщениями из открытых источников.

5. Иные органы государственной власти Республики Дагестан вправе осуществлять работу с сообщениями из открытых источников совместно с Правительством Республики Дагестан и органами исполнительной власти Республики Дагестан с учетом [Положения](#P36), утвержденного настоящим постановлением.

6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Министерство цифрового развития Республики Дагестан.

Председатель Правительства

Республики Дагестан

А.АБДУЛМУСЛИМОВ

Утверждено

постановлением Правительства

Республики Дагестан

от 30 января 2023 г. N 16

ПОЛОЖЕНИЕ

ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С СООБЩЕНИЯМИ ИЗ ОТКРЫТЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Настоящее Положение определяет порядок, сроки и последовательность действий Правительства Республики Дагестан и органов исполнительной власти Республики Дагестан по выявлению сообщений из открытых источников, затрагивающих вопросы деятельности исполнительных органов государственной власти Республики Дагестан, в том числе размещенных в социальных сетях (далее - сообщения), принятию мер оперативного реагирования и размещению ответов на сообщения, в случае необходимости - направления запросов по компетенции в соответствующие органы власти.

2. Положение предусматривает реализацию Правительством Республики Дагестан подпункта 3.3.2 Соглашения о взаимодействии в целях создания единого окна цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" от 25 июня 2021 г. N ОК-П13-065-26884, заключенного между Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и Правительством Республики Дагестан, для обеспечения обработки обращений и сообщений из открытых источников.

3. При организации работы с сообщениями не применяются положения Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

4. Под сообщениями из открытых источников в целях настоящего Положения понимаются сообщения, опубликованные в открытых источниках (социальные сети "ВКонтакте", "Telegram" и "Одноклассники"), затрагивающие вопросы деятельности органов исполнительной власти Республики Дагестан и требующие оперативного реагирования.

5. Центр управления регионом Республики Дагестан (далее - ЦУР) осуществляет координацию работы органов исполнительной власти Республики Дагестан по ведению аккаунтов в социальных сетях в вопросах, затрагивающих работу с сообщениями, а также посредством своих технических возможностей осуществляет консультативную помощь органам исполнительной власти Республики Дагестан в рамках работы с сообщениями.

6. Работа органов исполнительной власти Республики Дагестан с сообщениями осуществляется в социальных сетях "ВКонтакте", "Telegram" и "Одноклассники" (далее - социальные сети), а также на иных социальных площадках.

7. ЦУР:

в рамках взаимодействия с органами исполнительной власти Республики Дагестан, используя свои технические возможности, в целях информирования Администрации проводит анализ содержания размещенных уполномоченными должностными лицами органов исполнительной власти Республики Дагестан ответов на сообщения на предмет их полноты, своевременности и соответствия настоящему Положению;

готовит отчеты для Администрации и органов исполнительной власти Республики Дагестан о результатах мониторинга официальных аккаунтов Правительства Республики Дагестан, органов исполнительной власти Республики Дагестан в социальных сетях в части, касающейся поступивших сообщений.

8. Органы исполнительной власти Республики Дагестан обеспечивают создание и ведение необходимых ресурсов (групп, аккаунтов) для осуществления работы в социальных сетях. Ссылки на аккаунты должны быть размещены на официальных сайтах органов исполнительной власти Республики Дагестан.

9. Органы исполнительной власти Республики Дагестан определяют:

должностное лицо, замещающее должность не ниже заместителя руководителя органа исполнительной власти Республики Дагестан, ответственное за организацию работы с сообщениями;

должностное лицо, ответственное за публикацию информации об их деятельности в социальных сетях и взаимодействие с ЦУР по вопросам функционирования официальных аккаунтов Республики Дагестан и осуществляющее подготовку, и размещение ответов на сообщения (далее - Исполнитель);

форму взаимодействия Исполнителя с ответственным руководителем органа исполнительной власти Республики Дагестан по организации работы с сообщениями в части обеспечения своевременности, полноты и достоверности предоставления информации авторам сообщений.

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

Орган исполнительной власти Республики Дагестан в течение 4 рабочих часов рассматривает вопросы, содержащиеся в сообщениях, и направляет проект ответа Куратору.

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

Ответ должен быть:

полным, неформальным, написанным доступным языком;

лаконичным, содержащим только факты;

отображающим решение проблемы либо информацию о сроках решения.

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

11. В случае если выявится, что решение поставленных в сообщении вопросов не относится к компетенции органа исполнительной власти Республики Дагестан, он в течение 30 минут возвращает сообщение Куратору с обоснованием причин перенаправления, после чего Куратор направляет сообщение по компетенции.

12. Подготовка и размещение ответа на сообщение осуществляется не позднее 9 рабочих часов с момента выявления сообщения Куратором.

В случае если требуется длительное время для решения вопроса, Исполнитель подготавливает проект промежуточного ответа на сообщение или запрос (уточнение) и не позднее чем за 4 рабочих часа до истечения срока, предусмотренного [пунктом 14](#P68) настоящего Положения, направляет его на согласование Куратору.

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

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

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

13. В случае если дается промежуточный ответ на сообщение, 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.

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

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

Проект общего ответа готовит Куратор с учетом информации, представленной Исполнителями. Размещение происходит с аккаунта одного из Исполнителей на усмотрение Куратора, либо по решению Куратора каждый Исполнитель в рамках полномочий органа исполнительной власти Республики Дагестан отвечает на свою часть сообщения.

15. При поступлении повторного сообщения по ранее рассмотренному вопросу Куратор направляет его в орган исполнительной власти Республики Дагестан, к функциям которого отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщении, для оперативного принятия мер по решению указанного вопроса и для подготовки ответа.

Ответ на повторное сообщение должен содержать информацию о принятых мерах или ходе решения вопроса.

Подготовка и размещение в онлайн-сервисе ответа на повторное сообщение осуществляется в порядке, предусмотренном [п. 12](#P62) - [13](#P67) настоящего Положения.

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

17. Не подлежат обработке и ответу сообщения, 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, призывы к экстремизму и насилию, иным противоправным и незаконным действиям. В случае выявления противоправного контента Куратор незамедлительно уведомляет в письменной форме с приложением указанных информационных материалов правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

18. Соблюдение сроков представления ответа Куратору обеспечивает должностное лицо, ответственное за организацию работы с сообщениями.

19. Информацию о решенных вопросах на основании сообщений, полученных из социальных сетей и требующих освещения в СМИ, Куратор направляет в органы исполнительной власти Республики Дагестан. Готовое к публикации новостное сообщение направляется на согласование Куратору. После опубликования новостного сообщения орган исполнительной власти Республики Дагестан представляет Куратору информацию о размещении в СМИ публикации в следующем формате: ссылка на решенный вопрос в социальных сетях, дата выхода материала, его краткое содержание и ссылка на размещенную новость, в случае публикации в печатных изданиях - фотоматериалы с качественным изображением нужной страницы.

20. ЦУР еженедельно готовит аналитическую записку, включающую в себя информацию о ходе работы органов исполнительной власти Республики Дагестан в социальных сетях, об оценке качества этой работы, о своевременности представления ответов Исполнителями и динамике поступления сообщений, и направляет ее Главе Республики Дагестан, Председателю Правительства Республики Дагестан, заместителям Председателя Правительства Республики Дагестан по курируемым сферам деятельности.

21. В случае выявления ЦУР недостатков в работе органов исполнительной власти Республики Дагестан с сообщениями информация об этом направляется заместителям Председателя Правительства Республики Дагестан по курируемым сферам деятельности для организации работы по устранению недостатков, а также руководителям органов исполнительной власти Республики Дагестан для выявления лиц, допустивших нарушения требований настоящего Положения, и принятия решения о применении к ним мер дисциплинарного воздействия.

22. ЦУР докладывает Главе Республики Дагестан, Председателю Правительства Республики Дагестан и Администрации информацию о повышенной социальной активности в социальных сетях по вопросам, требующим оперативного решения.