

ГУБЕРНАТОР ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 19 февраля 2020 г. N 148-рг

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ С СООБЩЕНИЯМИ ИЗ ОТКРЫТЫХ ИСТОЧНИКОВ

Список изменяющих документов

(в ред. Распоряжений Губернатора Ленинградской области
от 21.01.2021 N 50-рг, от 08.02.2023 N 127-рг)

В целях совершенствования взаимодействия органов исполнительной власти Ленинградской области с населением, организации работы органов исполнительной власти Ленинградской области и координации с органами местного самоуправления Ленинградской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по рассмотрению сообщений из открытых источников и формирования системы эффективной обратной связи:

1. Утвердить прилагаемое [Положение](#) об организации работы органов исполнительной власти Ленинградской области с сообщениями из открытых источников.

2. Управлению информационной политики Ленинградской области обеспечить:
(в ред. Распоряжений Губернатора Ленинградской области от 21.01.2021 N 50-рг, от 08.02.2023 N 127-рг)

организацию работы органов исполнительной власти Ленинградской области с сообщениями из открытых источников;

взаимодействие с органами исполнительной власти Ленинградской области по вопросам работы с сообщениями из открытых источников;

оказание консультативной и методической помощи органам местного самоуправления муниципальных образований Ленинградской области в организации работы с сообщениями из открытых источников.

3. Руководителям органов исполнительной власти Ленинградской области в соответствии со своими полномочиями оказывать всестороннее содействие Управлению информационной политики Ленинградской области.
(в ред. Распоряжений Губернатора Ленинградской области от 21.01.2021 N 50-рг, от 08.02.2023 N 127-рг)

4. Рекомендовать главам администраций муниципальных образований Ленинградской области:

4.1. Принять аналогичные правовые акты, регулирующие вопросы организации в администрациях работы с сообщениями из открытых источников с учетом положений настоящего распоряжения.

4.2. Определить должностных лиц администраций, ответственных за работу с сообщениями из открытых источников, и работников администраций, непосредственно осуществляющих указанную работу.

4.3. Организовать взаимодействие с Управлением информационной политики

Ленинградской области по вопросам работы с сообщениями из открытых источников.
(в ред. Распоряжений Губернатора Ленинградской области от 21.01.2021 N 50-пр, от 08.02.2023 N 127-пр)

5. Контроль за исполнением распоряжения возложить на вице-губернатора Ленинградской области по внутренней политике.
(в ред. Распоряжения Губернатора Ленинградской области от 21.01.2021 N 50-пр)

Губернатор
Ленинградской области
А.Дрозденко

УТВЕРЖДЕНО
распоряжением Губернатора
Ленинградской области
от 19.02.2020 N 148-пр
(приложение)

**ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ
ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ С СООБЩЕНИЯМИ ИЗ ОТКРЫТЫХ ИСТОЧНИКОВ**

Список изменяющих документов
(в ред. Распоряжений Губернатора Ленинградской области
от 21.01.2021 N 50-пр, от 08.02.2023 N 127-пр)

1. Настоящее Положение определяет порядок, сроки и последовательность действий руководителей органов исполнительной власти Ленинградской области по работе с сообщениями из открытых источников, затрагивающими вопросы деятельности органов исполнительной власти Ленинградской области, в том числе размещенными в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сообщения из открытых источников), принятию мер оперативного реагирования на сообщения из открытых источников и размещению ответов на сообщения из открытых источников их авторам.

(в ред. Распоряжения Губернатора Ленинградской области от 08.02.2023 N 127-пр)

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

3. Координацию работы органов исполнительной власти Ленинградской области с сообщениями из открытых источников осуществляет Управление информационной политики Ленинградской области.

(в ред. Распоряжения Губернатора Ленинградской области от 08.02.2023 N 127-пр)

4. Работа органов исполнительной власти Ленинградской области с сообщениями из открытых источников осуществляется в социальных сетях "Одноклассники", "ВКонтакте" и "Telegram" (далее - социальные сети), а также в дневниках на площадках блогов и микроблогов, в видеоблогах на видеохостингах, на русскоязычных интернет-форумах, в мессенджерах и на сайтах-отзовиках.

(в ред. Распоряжения Губернатора Ленинградской области от 08.02.2023 N 127-пр)

5. Органы исполнительной власти Ленинградской области должны иметь необходимые ресурсы (группы, аккаунты) для работы в социальных сетях. Ссылки на актуальные аккаунты размещаются на официальных порталах органов исполнительной власти Ленинградской области и на официальном портале Администрации Ленинградской области (www.lenobl.ru).

6. Руководитель органа исполнительной власти Ленинградской области определяет:

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

одного или нескольких работников, осуществляющих подготовку и размещение ответов на сообщения из открытых источников (далее - исполнитель), с учетом возможности исполнения обязанностей исполнителей в период их временного отсутствия (в связи с болезнью, отпуском, командировкой, учебой или иными причинами) иными лицами.

7. Работа с сообщениями из открытых источников в социальной сети "ВКонтакте" и "Telegram" в аккаунте Губернатора Ленинградской области.
(в ред. [Распоряжения](#) Губернатора Ленинградской области от 08.02.2023 N 127-рг)

7.1. Выявление сообщений из открытых источников в социальной сети "ВКонтакте" и "Telegram" в аккаунте Губернатора Ленинградской области, требующих реагирования, согласование запросов (уточнений) авторам сообщений и ответов (промежуточных ответов) на сообщения осуществляют органы исполнительной власти Ленинградской области, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщениях.
(в ред. [Распоряжения](#) Губернатора Ленинградской области от 08.02.2023 N 127-рг)

7.2. С момента выхода поста в аккаунте Губернатора Ленинградской области в течение двух рабочих часов органы исполнительной власти Ленинградской области самостоятельно проводят мониторинг комментариев "ВКонтакте" и "Telegram" под этим постом и отвечают на вопросы, относящиеся к их компетенции.
(в ред. [Распоряжения](#) Губернатора Ленинградской области от 08.02.2023 N 127-рг)

7.3. В случае если для подготовки ответа на сообщение требуется дополнительная информация, дается промежуточный ответ, в том числе в целях получения уточняющих сведений от авторов сообщений. Ответ должен быть направлен автору сообщения органом исполнительной власти Ленинградской области в течение двух рабочих часов после получения уточняющих сведений.

7.4. По истечении первых двух рабочих часов с момента выхода поста орган исполнительной власти Ленинградской области проверяет наличие новых комментариев один раз в два часа в течение двух суток в рабочее время.

8. Работа с сообщениями из открытых источников в свободном программном обеспечении.
(в ред. [Распоряжения](#) Губернатора Ленинградской области от 08.02.2023 N 127-рг)

8.1. Управление информационной политики Ленинградской области (далее также - куратор) выявляет сообщения из открытых источников, на которые требуется реагирование, указывает тему (группу тем), локацию и категорию важности, на основании чего может принять решение о необходимости и характере реагирования на сообщение из открытых источников в сокращенный срок, и направляет их в органы исполнительной власти Ленинградской области, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщениях из открытых источников, для подготовки проекта ответа.
(в ред. [Распоряжения](#) Губернатора Ленинградской области от 08.02.2023 N 127-рг)

8.2. Если, по мнению исполнителя, решение поставленных в сообщении из открытых источников вопросов не относится к компетенции его органа исполнительной власти, исполнитель

в течение 60 минут информирует об этом куратора с целью оперативного назначения нового ответственного исполнителя.

(п. 8.2 в ред. [Распоряжения](#) Губернатора Ленинградской области от 08.02.2023 N 127-рг)

8.3. Подготовка и размещение ответа на сообщение из открытых источников осуществляется не позднее девяти рабочих часов с момента выявления сообщения из открытых источников куратором и отправки его исполнителю и не позднее четырех рабочих часов в случае, если сообщение имеет высокую степень важности.

8.4. Исполнитель подготавливает проект ответа (при необходимости - промежуточного ответа) на сообщение из открытых источников или запрос (уточнение) и в течение пяти рабочих часов направляет его на согласование куратору.

8.5. Куратор в течение одного рабочего часа с момента поступления проекта ответа на сообщение из открытых источников или запроса (уточнения) согласовывает его либо направляет на доработку исполнителю.

8.6. Направленный на доработку проект ответа на сообщение из открытых источников должен быть доработан исполнителем и направлен на повторное согласование куратору в течение одного рабочего часа после поступления проекта ответа на сообщение из открытых источников на доработку.

8.7. 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 из открытого источника.

8.8. В случае если дается промежуточный ответ на сообщение из открытых источников, то срок, необходимый для направления окончательного проекта ответа, должен составлять не более семи рабочих дней со дня направления промежуточного ответа.

8.9. В случае если сообщение из открытых источников содержит вопросы, решение которых входит в полномочия нескольких исполнителей:

очередность отправки сообщения для подготовки информации исполнителями определяет куратор;

исполнитель, подготовивший информацию в части, касающейся своих полномочий, направляет ее куратору для подготовки общего ответа;

направление исполнителем информации, необходимой для подготовки общего ответа, составляет не более пяти рабочих часов с момента поступления исполнителю сообщения из открытых источников от куратора;

(в ред. [Распоряжения](#) Губернатора Ленинградской области от 08.02.2023 N 127-рг)

проект общего ответа на сообщение из открытых источников готовит по решению куратора либо последний направивший информацию исполнитель на основе информации от всех исполнителей по данному сообщению из открытых источников, полученной от куратора, либо куратор готовит общий ответ на основании информации от исполнителей самостоятельно;

допускается последовательная публикация ответов по существу заданных вопросов, согласованная куратором, без подготовки общего ответа.

8.10. При поступлении повторного сообщения из открытых источников по ранее рассмотренному вопросу куратор направляет его в органы исполнительной власти Ленинградской области, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщении из открытых источников, для оперативного принятия мер по решению указанного вопроса и для

подготовки ответа.

(в ред. [Распоряжения](#) Губернатора Ленинградской области от 08.02.2023 N 127-рг)

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

Подготовка и размещение в социальной сети ответа на повторное сообщение из открытых источников осуществляется в порядке, предусмотренном [пунктами 8.2 - 8.9](#) настоящего Положения.

8.11. Утратил силу. - [Распоряжение](#) Губернатора Ленинградской области от 08.02.2023 N 127-рг.

9. 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).

10. Не подлежат обработке и ответу сообщения из открытых источников, в которых содержатся сведения о намерениях причинить вред другому лицу, нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

11. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в проекте ответа, а также за соблюдение сроков ее представления куратору возлагается на исполнителя. Исполнитель составляет проект ответа с обязательным наличием приветствия и вежливым обращением к заявителю. Ответ должен содержать конкретный ответ по существу вопроса и не должен содержать необоснованной переадресации в адрес другого исполнителя, а также не относящиеся к сути обращения уточняющие вопросы, шаблонные фразы и канцеляризмы.
(п. 11 в ред. [Распоряжения](#) Губернатора Ленинградской области от 08.02.2023 N 127-рг)

12. В случае выявления недостатков в работе органов исполнительной власти Ленинградской области с сообщениями из открытых источников информация об этом направляется вице-губернатором Ленинградской области по внутренней политике первому вице-губернатору Ленинградской области - руководителю Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области, первому заместителю Председателя Правительства Ленинградской области и заместителям Председателя Правительства Ленинградской области для организации работы по устранению недостатков, а также для выявления лиц, допустивших нарушения требований настоящего Положения, и принятия решения о применении к ним мер дисциплинарного воздействия.

13. Управление информационной политики Ленинградской области ежемесячно формирует сводную информацию о своевременности работы органов исполнительной власти Ленинградской области в социальных сетях, качестве этой работы и динамике сообщений из открытых источников и докладывает информацию вице-губернатору Ленинградской области по внутренней политике. Управление информационной политики Ленинградской области ежеквартально формирует рейтинг по качеству работы органов исполнительной власти Ленинградской области с сообщениями из открытых источников.
(п. 13 в ред. [Распоряжения](#) Губернатора Ленинградской области от 08.02.2023 N 127-рг)

14. Незамедлительному докладу Губернатору Ленинградской области подлежит информация о сообщениях из открытых источников, носящих социально и общественно значимый характер, а также о повышенной социальной активности по вопросам, требующим оперативного решения.