



ПОСТАНОВЛЕНИЕ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ОМСКА

от 22 ноября 2022 года № 914-п

О внесении изменений в постановление Администрации города Омска от 25 мая 2020 года № 280-п «О взаимодействии с населением в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

В целях совершенствования взаимодействия Администрации города Омска с населением, руководствуясь Федеральными законами «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом города Омска, постановляю:

1. Внести в постановление Администрации города Омска от 25 мая 2020 года № 280-п «О взаимодействии с населением в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» следующие изменения:

1) пункт 2 после слов «открытых источников» дополнить словами «, взаимодействие с Министерством региональной политики и массовых коммуникаций Омской области, Центром управления регионом Омской области по вопросам работы с сообщениями из открытых источников и ведению официальных страниц Администрации города Омска и ее структурных подразделений в социальных сетях»;

2) приложение № 1 «Порядок организации работы с сообщениями из открытых источников» изложить в новой редакции согласно приложению № 1 к настоящему постановлению;

3) приложение № 2 «Порядок создания и ведения официальных страниц Администрации города Омска и ее структурных подразделений в социальных сетях» изложить в новой редакции согласно приложению № 2 к настоящему постановлению.

2. Администрациям административных округов города Омска обеспечить создание официальных страниц в социальных сетях в течение одного месяца со дня вступления в силу настоящего постановления.

3. Департаменту информационной политики Администрации города Омска обеспечить взаимодействие с Министерством региональной политики и массовых коммуникаций Омской области, Центром управления регионом Омской области по вопросам работы с сообщениями из открытых источников и ведения официальных страниц Администрации города Омска и ее структурных подразделений в социальных сетях.

4. Департаменту информационной политики Администрации города Омска опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации и разместить в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации города Омска.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Мэр города Омска

A handwritten signature in dark ink, consisting of several overlapping, sweeping strokes that form a stylized, elongated shape.

С.Н. Шелест

ПОРЯДОК
организации работы с сообщениями из открытых источников

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок определяет сроки и последовательность действий структурных подразделений Администрации города Омска по рассмотрению сообщений из открытых источников, принятию мер оперативного реагирования, подготовке и размещению ответов на выявленные системой сообщения из открытых источников (далее – сообщения), затрагивающие вопросы деятельности структурных подразделений Администрации города Омска.

2. Для целей настоящего Порядка используются следующие понятия:

- открытые источники – социальные сети в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- социальные сети – платформы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», которые используются для общения, создания социальных отношений между людьми, имеющими схожие интересы;

- система – программный комплекс мониторинга и реагирования на сообщения в социальных сетях.

3. При расчете времени, указанного в минутах и часах, учитывается рабочее время согласно правилам внутреннего трудового или служебного распорядка.

4. Настоящий Порядок не распространяется на сообщения, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральным законодательством.

II. Порядок рассмотрения сообщений из открытых источников

5. Взаимодействие департамента информационной политики Администрации города Омска (далее – Куратор) и структурных подразделений Администрации города Омска (далее – Исполнитель, Исполнители) с ответственным исполнителем Центра управления регионом Омской области (далее – Центр) по вопросам оперативного реагирования, подготовки и размещения ответов на сообщения осуществляется в системе.

6. Куратор осуществляет следующие функции:

1) координирует работу с сообщениями, направляемыми Центром;
2) в течение 15 минут с момента получения Куратором сообщения направляет его Исполнителю для подготовки проекта ответа в соответствии с указанной Центром темой (группой тем), локацией и категорией важности сообщения и полномочиями, отнесенными к компетенции Исполнителя.

7. Куратор в течение 30 минут возвращает сообщение Центру, если решение поставленных в сообщении вопросов не относится к компетенции Администрации города Омска.

8. По вопросам, требующим оперативного решения, Куратор вправе оперативно информировать Исполнителей о необходимости предоставления информации в указанные Куратором сроки.

9. Подготовка и направление на согласование Центру проекта ответа на сообщение осуществляется Исполнителем в течение 2 часов с момента получения Куратором доступа к сообщению.

10. В случае наличия объективных причин, по которым проект ответа по существу содержащегося в сообщении вопроса не может быть подготовлен в срок, установленный пунктом 9 настоящего Порядка, Исполнитель обеспечивает подготовку проекта промежуточного ответа на сообщение. При этом срок подготовки проекта ответа по существу содержащегося в сообщении вопроса по согласованию с Центром может быть увеличен до 8 часов с момента направления промежуточного ответа.

11. В случае если сообщение содержит вопрос, для решения которого требуется реализация Исполнителем организационных и (или) иных мероприятий, срок ответа на такое сообщение по согласованию с Центром может быть увеличен до 8 рабочих дней с момента направления промежуточного ответа.

12. В случае направления Центром проекта ответа на сообщение на доработку, Исполнитель должен его доработать и направить на повторное согласование Центру в течение 1 часа после поступления проекта ответа на сообщение на доработку.

13. Согласованный Центром проект ответа на сообщение в автоматическом режиме размещается системой в социальной сети.

14. В случае если сообщение содержит вопросы, решение которых входит в полномочия нескольких Исполнителей:

1) очередность подготовки информации Исполнителями, а также ответственного Исполнителя определяет Куратор;

2) при направлении сообщения Куратор информирует Исполнителей о наличии соисполнителей и ответственного Исполнителя;

3) Исполнитель, подготовивший необходимую для формирования обобщенного проекта ответа информацию, в части, касающейся своих полномочий, направляет ее Куратору;

4) время направления каждым Исполнителем информации, необходимой для подготовки обобщенного проекта ответа, определяется Куратором, но не может составлять более 1 часа 30 минут с момента поступления Исполнителю сообщения для подготовки информации;

5) Куратор направляет информацию каждого Исполнителя ответственному Исполнителю для подготовки проекта обобщенного ответа;

6) проект обобщенного ответа на сообщение готовит ответственный Исполнитель с учетом информации соисполнителей по данному сообщению.

15. В случае поступления из Центра сообщения с указанием на наличие соисполнителей и ответственного органа исполнительной власти Омской области или органа местного самоуправления, направление Исполнителем необходимой для подготовки проекта обобщенного ответа информации составляет не более 2 часов с момента поступления Куратору сообщения.

16. При поступлении из Центра повторного сообщения по ранее рассмотренному вопросу Куратор направляет его Исполнителям, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщении, для оперативного принятия мер по решению указанного вопроса и для подготовки проекта ответа.

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

17. Подготовка и размещение в социальной сети ответа на повторное сообщение осуществляется в порядке, предусмотренном настоящим Порядком.

18. В случае возникновения технического сбоя в системе в процессе выявления или принятия мер оперативного реагирования на сообщение либо в случае, если сообщение выявлено в нерабочее время, сроки, указанные в настоящем Порядке в минутах и часах, исчисляются с момента восстановления работоспособности системы либо с начала первого рабочего дня, следующего за днем выявления сообщения.

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

20. Не подлежат обработке и ответу сообщения, в которых содержатся сведения о намерениях причинить вред другому лицу, нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи. Не подлежат обработке и ответу сообщения, если они поступили от одного и того же автора и в них содержится вопрос, на который неоднократно давался ответ, и сообщение не содержит новых доводов и обстоятельств. Указанные сообщения Куратор в течение 30 минут возвращает Центру.

21. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в проекте ответа, а также за соблюдение сроков ее предоставления Куратору и Центру возлагается на Исполнителя.

22. В случае несоблюдения Исполнителем сроков и требований, установленных настоящими Порядком, информация об этом направляется Мэру города Омска для организации работы по устранению недостатков, а также для выявления лиц, допустивших нарушения требований настоящего Порядка, и принятия решения о применении к ним мер дисциплинарного воздействия.

23. Информация о сообщениях, носящих социально и общественно значимый характер, а также о повышенной социальной активности по вопросам, требующим оперативного решения, незамедлительно докладывается Мэру города Омска Куратором.

_____»



ПОРЯДОК
создания и ведения официальных страниц Администрации города Омска и ее
структурных подразделений в социальных сетях

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок определяет правила создания и ведения официальных страниц Администрации города Омска и ее структурных подразделений в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», «Телеграмм» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальные страницы, социальные сети).

2. Создание и ведение официальных страниц Администрации города Омска и ее структурных подразделений в социальных сетях осуществляется с целью размещения информации, получения доступа к информации, размещаемой на официальных страницах, и осуществления взаимодействия с пользователями информации на официальных страницах.

3. Создание и ведение официальных страниц в социальных сетях осуществляется:

- департаментом информационной политики Администрации города Омска – официальных страниц в социальных сетях Администрации города Омска;
- администрациями административных округов города Омска – официальных страниц в социальных сетях администраций административных округов города Омска.

Иные структурные подразделения Администрации города Омска вправе создавать и вести официальные страницы в социальных сетях на основании решения руководителя соответствующего структурного подразделения Администрации города Омска, согласованного с департаментом информационной политики Администрации города Омска, в соответствии с настоящим Порядком.

4. Структурные подразделения Администрации города Омска вправе организовывать создание и ведение официальных страниц подведомственных учреждений в социальных сетях по согласованию с департаментом информационной политики Администрации города Омска.

5. Департамент информационной политики Администрации города Омска осуществляет:

- 1) создание и ведение реестров официальных страниц Администрации



города Омска и ее структурных подразделений в социальных сетях;

2) создание и ведение официальных страниц Администрации города Омска в социальных сетях;

3) оказание структурным подразделениям Администрации города Омска консультативной, методической и иной помощи по созданию и ведению официальных страниц в социальных сетях;

4) координацию работы структурных подразделений Администрации города Омска по ведению официальных страниц в социальных сетях;

5) согласование создания официальных страниц структурных подразделений Администрации города Омска, их подведомственных учреждений в социальных сетях.

6. Лицо, ответственное за ведение официальных страниц в социальных сетях, написание текстов соответствующих публикаций, определяется руководителем структурного подразделения Администрации города Омска с закреплением в должностной инструкции соответствующих обязанностей.

7. В рамках реализации единой информационной политики для взаимодействия с населением в социальных сетях официальные страницы Администрации города Омска и ее структурных подразделений создаются и действуют с одной системой учетных данных, оформлением и обозначением.

8. Защита официальных страниц обеспечивается:

1) в отношении официальных страниц Администрации города Омска в социальных сетях – департаментом информационной политики Администрации города Омска;

2) в отношении официальных страниц структурных подразделений Администрации города Омска в социальных сетях – соответствующими структурными подразделениями Администрации города Омска.

9. Под защитой официальных страниц в социальных сетях для целей настоящего Порядка понимается принятие мер, направленных на обеспечение безопасности данных и на защиту официальных страниц от несанкционированного доступа, в том числе:

1) наличие двухфакторной идентификации;

2) ограничение круга лиц (не более 3 человек), обладающих доступом к официальным страницам в социальных сетях;

3) сохранность данных для доступа к официальным страницам в социальных сетях, включая их хранение, обеспечивающее отсутствие доступа неуполномоченных лиц.

10. Информация об официальных страницах в социальных сетях Администрации города Омска и ее структурных подразделений с указателями данных страниц в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещается на официальном сайте Администрации города Омска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- об официальных страницах в социальных сетях Администрации города Омска – департаментом информационной политики Администрации города Омска;

- об официальных страницах в социальных сетях структурных

подразделений Администрации города Омска – соответствующими структурными подразделениями Администрации города Омска.

II. Организация наполнения официальных страниц в социальных сетях

11. Ведение официальных страниц в социальных сетях осуществляется согласно единой информационной политике, определяемой департаментом информационной политики Администрации города Омска, с соблюдением особенностей распространения информации о социальных сетях предусмотренных статьей 10.6 Федерального закона «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

12. На официальных страницах Администрации города Омска размещается не менее 10 публикаций в неделю о деятельности ее структурных подразделений или другая общественно значимая информация.

Структурными подразделениями Администрации города Омска в социальных сетях публикуется не менее 5 публикаций в неделю, в том числе не менее 3 публикаций с использованием специализированной системы – публичного комплекса, позволяющего размещать сообщения одновременно во всех социальных сетях, а также анализировать реакции пользователей.

13. При ведении официальных страниц в социальных сетях используются тексты, фотографии, инфографика, карточки, анимация, видео, трансляция прямых эфиров, опросы, конкурсы, акции, иные материалы и форматы с учетом специфики каждой социальной сети.

14. Официальные страницы в социальных сетях должны иметь текстовое описание и визуальное оформление. При ведении официальных страниц в социальных сетях применяется инструментарий соответствующих социальных сетей (приложения, виджеты, динамичные обложки).

15. При написании текстов публикаций необходимо использовать стиль, характерный для общения в социальных сетях. Не допускается опубликование информации в формате пресс-релизов.

16. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в текстах публикаций, возлагается на лиц, уполномоченных на написание текстов соответствующих публикаций.

17. Официальные страницы в социальных сетях подлежат модерации комментариев и сообщений пользователей:

1) в отношении официальных страниц Администрации города Омска в социальных сетях – департаментом информационной политики Администрации города Омска;

2) в отношении официальных страниц структурных подразделений Администрации города Омска в социальных сетях – соответствующими структурными подразделениями Администрации города Омска.

18. При модерировании официальных страниц Администрации города Омска и ее структурных подразделений в социальных сетях удалению подлежат:

1) комментарии и сообщения пользователей, нарушающие законодательство Российской Федерации;

2) комментарии, содержащие спам-рассылки, рекламу товаров и услуг, оскорбления, в том числе других участников обсуждений и администратора социальной сети, нецензурные выражения (нецензурную лексику, в том числе скрытую, сокращенную, воспроизведенную через символы (*, ", @ и т.п.).

_____»