



МИНИСТЕРСТВО
ТУРИЗМА И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ КУЗБАССА

ПРИКАЗ

№ 44

от 01 января 2020 г.

**Об организации работы с сообщениями из открытых источников в
Министерстве туризма и молодежной политики Кузбасса**

Во исполнение постановления Правительства Кемеровской области-Кузбасса от 14.02.2020 № 65 «Об организации работы с сообщениями из открытых источников» в целях совершенствования взаимодействия Министерства туризма и молодежной политики Кузбасса (далее – Министерство) с населением, организации работы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечения открытости деятельности Министерства

п р и к а з ы в а ю:

1. Определить ответственным должностным лицом по работе со средствами массовой информации и за организацию работы с сообщениями из открытых источников в Министерстве Пleshканя Павла Юрьевича – заместителя министра туризма и молодежной политики Кузбасса – начальника управления.

Специалист, осуществляющий подготовку и размещение ответов на сообщения из открытых источников:

Толковцева Юлия Александровна – главный консультант управления молодежной политики.

2. Утвердить Положение об организации работы Министерства туризма и молодежной политики Кузбасса с сообщениями из открытых источников.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр туризма и
молодежной политики Кузбасса




А.А. Пятовский

**Положение
об организации работы Министерства туризма и молодежной
политики Кузбасса с сообщениями из открытых источников**

1. Настоящее Положение определяет порядок, сроки и последовательность действий Министерства туризма и молодежной политики Кузбасса (далее – Министерство) по выявлению сообщений из открытых источников, затрагивающих вопросы деятельности Министерства, в том числе размещенных 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.

2. При организации работы с сообщениями из открытых источников не применяются положения Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Координацию работы с сообщениями из открытых источников осуществляет заместитель министра туризма и молодежной политики Кузбасса – начальник управления, который назначен ответственным должностным лицом за работу с сообщениями из открытых источников Министерства.

4. Работа с сообщениями из открытых источников осуществляется в социальных сетях "Одноклассники", "ВКонтакте", Twitter и Instagram (далее - социальные сети), а также на интернет-ресурсах, предоставляющих возможности для ведения блогов.

5. Министерство должно иметь необходимые ресурсы (группы, аккаунты) для работы в социальных сетях. Ссылки на актуальные аккаунты размещаются на официальном сайте Министерства.

6. Выявление сообщений из открытых источников, требующих реагирования, направление их в структурные подразделения Министерства, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщениях из открытых источников, согласование запросов (уточнений) авторам сообщений из открытых источников и ответов (промежуточных ответов) на сообщения из открытых источников осуществляет уполномоченный специалист, непосредственно выполняющий работу (далее - куратор).

7. 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 реагирования на сообщение из открытых источников в сокращенный срок, и в

течение 30 минут с момента их выявления направляет их в структурные управления Министерства, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщениях из открытых источников, для подготовки проекта ответа.

8. Если, по мнению исполнителя, решение поставленных в сообщении из открытых источников вопросов не входит в компетенцию структурного подразделения Министерства, исполнитель в течение 30 минут с момента его поступления возвращает сообщение из открытых источников куратору.

9. В случае если исполнителем сообщение из открытых источников возвращено куратору в соответствии с пунктом 9 настоящего Положения, куратор в течение 30 минут с момента возвращения направляет его исполнителю, в компетенцию которого входит решение вопросов, поставленных в сообщении из открытых источников.

10. Подготовка и размещение ответа на сообщение из открытых источников осуществляется не позднее 8 рабочих часов с момента выявления сообщения из открытых источников куратором.

11. Подготовка и размещение ответов на сообщения из открытых источников, носящих социально и общественно значимый характер, а также о повышенной социальной активности по вопросам, требующим оперативного решения (далее - сообщения повышенной важности), осуществляется не позднее 4 рабочих часов с момента выявления сообщения из открытых источников куратором.

12. Исполнитель подготавливает проект ответа (при необходимости - промежуточного ответа) на сообщение из открытых источников или запрос (уточнение) и не позднее чем за 4 часа до истечения срока, предусмотренного пунктом 11 настоящего Положения, либо не позднее чем за 2 часа до истечения срока, предусмотренного пунктом 12 настоящего Положения, направляет его на согласование куратору.

13. Куратор в течение 30 минут с момента поступления проекта ответа на сообщение из открытых источников или запроса (уточнения) согласовывает его либо направляет на доработку исполнителю.

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

15. 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.

16. В случае если дается промежуточный ответ на сообщение из открытых источников, то срок, необходимый для направления окончательного проекта ответа, должен составлять не более 7 рабочих дней со дня направления промежуточного ответа.

17. В случае если сообщение из открытых источников содержит вопросы, решение которых относится к компетенции нескольких

исполнительных органов государственной власти Кемеровской области - Кузбасса:

очередность подготовки информации исполнителями определяет куратор;

исполнитель, подготовивший необходимую информацию для подготовки общего ответа, направляет ее куратору;

направление каждым исполнителем информации, необходимой для подготовки общего проекта ответа, составляет не более 2 часов с момента поступления исполнителю сообщения из открытых источников для подготовки информации (общего ответа);

проект общего ответа на сообщение из открытых источников готовит куратор не позднее срока, предусмотренного пунктом 11 настоящего Положения.

18. При поступлении повторного сообщения из открытых источников по ранее рассмотренному вопросу куратор направляет его в структурное подразделение Министерства, к полномочиям которых 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 о ходе решения вопроса.

19. Подготовка и размещение в социальной сети ответа на повторное сообщение из открытых источников осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 9 - 19 настоящего Положения.

20. 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).

21. 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 членам его семьи.

22. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в проекте ответа, а также за соблюдение сроков ее предоставления куратору возлагается на исполнителя.

23. В случае выявления недостатков в работе структурных подразделений Министерства с сообщениями из открытых источников информация об этом направляется заместителя министра туризма и молодежной политики Кузбасса – начальник управления, ответственному за работу с сообщениями из открытых источников в Министерстве для организации работы по устранению недостатков, а также министру туризма и молодежной политики Кузбасса для выявления лиц, допустивших нарушения требований настоящего Положения, и принятия решения о применении к ним мер дисциплинарного воздействия.

24. Куратор ежемесячно формирует сводную информацию о своевременности работы по подготовке ответов на сообщения из открытых источников и размещению их в социальных сетях, качестве этой работы и динамике сообщений из открытых источников и докладывает информацию заместителя министра туризма и молодежной политики Кузбасса – начальник управления.

25. Куратор незамедлительно докладывает министру туризма и молодежной политики Кузбасса информацию о сообщениях повышенной важности.

26. Куратор ведет реестр сообщений из открытых источников, на которые были подготовлены и размещены ответы.