



# ПРАВИТЕЛЬСТВО РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 30 января 2023 г. № 16

г. МАХАЧКАЛА

### 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 **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемое Положение 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, 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, утвержденным настоящим постановлением;  
организацию работы подведомственных учреждений с сообщениями из открытых источников в соответствии с Положением, 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, 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. № 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. № 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. № 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 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, предоставленной 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 12 - 13 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 предоставления 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 предоставляет 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 предоставления 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.

---