



У К А З

ГУБЕРНАТОРА КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

от 10 июля 2025 г. № 64-у
Калининград

Об организации работы Правительства Калининградской области и исполнительных органов Калининградской области с публикациями в социальных сетях

В соответствии со статьями 5, 7 Уставного закона Калининградской области от 29 сентября 2005 года № 651 «О Губернаторе Калининградской области» **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить прилагаемое положение об организации работы Правительства Калининградской области и исполнительных органов Калининградской области с публикациями в социальных сетях.

2. Министерству по муниципальному развитию и внутренней политике Калининградской области обеспечить:

1) организацию работы Правительства Калининградской области и исполнительных органов Калининградской области с публикациями в социальных сетях;

2) взаимодействие с исполнительными органами Калининградской области по вопросам работы с публикациями в социальных сетях;

3) оказание методической помощи органам местного самоуправления муниципальных образований Калининградской области в организации работы с публикациями в социальных сетях.

3. Исполнительным органам Калининградской области в соответствии со своими полномочиями оказывать всестороннее содействие Министерству по муниципальному развитию и внутренней политике Калининградской области в организации работы с публикациями в социальных сетях.

4. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований Калининградской области:

1) принять аналогичные правовые акты, регулирующие вопросы организации работы с публикациями в социальных сетях с учетом положений настоящего Указа;

2) определить должностных лиц, ответственных за работу с публикациями в социальных сетях, и сотрудников, непосредственно осуществляющих указанную работу;

3) организовать взаимодействие с Министерством по муниципальному

развитию и внутренней политике Калининградской области по вопросам работы с публикациями в социальных сетях.

5. Указ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Губернатор
Калининградской области

A stylized, handwritten signature in black ink, consisting of several large, flowing loops and strokes.

А.С. Беспрозванных

УТВЕРЖДЕНО
Указом Губернатора
Калининградской области
от 10 июля 2025 г. № 64-у

ПОЛОЖЕНИЕ
об организации работы Правительства Калининградской области
и исполнительных органов Калининградской области
с публикациями в социальных сетях

1. Настоящее положение определяет порядок работы Правительства Калининградской области, исполнительных органов Калининградской области по выявлению публикаций, затрагивающих вопросы деятельности Губернатора Калининградской области и исполнительных органов Калининградской области, размещенных в социальных сетях (далее – публикации), по оперативному реагированию на публикации и размещению ответов на них.

2. Координацию работы исполнительных органов Калининградской области с публикациями осуществляет Министерство по муниципальному развитию и внутренней политике Калининградской области (далее – Министерство).

3. Работа исполнительных органов Калининградской области с публикациями осуществляется в социальных сетях «ВКонтакте», «Одноклассники» (далее – социальные сети), а также в мессенджере «Телеграм» (далее – мессенджер).

4. Исполнительные органы Калининградской области определяют:

1) должностное лицо исполнительного органа Калининградской области в должности не ниже заместителя руководителя исполнительного органа Калининградской области, ответственное за организацию работы с публикациями (далее – ответственный исполнитель);

2) 1 или нескольких сотрудников исполнительного органа Калининградской области и подведомственных ему учреждений, осуществляющих подготовку и размещение ответов на публикации (далее – исполнители).

5. Все исполнительные органы Калининградской области должны иметь необходимые ресурсы – официальные группы, сообщества, аккаунты в социальных сетях (далее – аккаунты) для работы с публикациями.

Ссылки на аккаунты размещаются на официальных сайтах Правительства Калининградской области и исполнительных органов Калининградской области.

В аккаунтах Правительства Калининградской области не реже 10 раз в неделю осуществляется размещение информации о деятельности Губернатора Калининградской области, Правительства Калининградской области и исполнительных органов Калининградской области. В аккаунтах исполнительных органов Калининградской области не реже 3 раз в неделю осуществляется размещение информации об их текущей деятельности.

6. Работа по созданию, оформлению, наполнению контентом аккаунтов

исполнительных органов Калининградской области подлежит обязательному согласованию с руководителями исполнительных органов Калининградской области.

7. Замечания Министерства к работе по созданию, оформлению, наполнению контентом аккаунтов, направленные в исполнительные органы Калининградской области, должны быть устранены исполнительными органами Калининградской области в течение 9 рабочих часов.

8. Методические материалы по вопросам ведения аккаунтов и работы с публикациями, направленные Министерством в исполнительные органы Калининградской области, обязательны для использования в работе.

9. Выявление публикаций, требующих реагирования, подготовку и размещение ответов авторам выявленных публикаций осуществляют исполнительные органы Калининградской области и Министерство.

10. Направление публикаций в исполнительные органы Калининградской области, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в публикациях, для подготовки ответов осуществляется куратором автоматизированной системы управления негативными мнениями в социальных сетях «Инцидент Менеджмент» (далее – куратор системы управления).

11. В случае, если решение содержащихся в публикации вопросов не относится к полномочиям исполнительного органа Калининградской области, в который была направлена выявленная куратором системы управления публикация, исполнитель уведомляет об этом куратора системы управления в течение 1 часа с момента направления публикации в исполнительный орган Калининградской области для подготовки ответа.

12. В случае, если публикация содержит вопросы, решение которых отнесено к полномочиям нескольких исполнительных органов Калининградской области, очередность подготовки ответа исполнителями в части, касающейся их полномочий, определяет куратор системы управления.

Срок направления куратору системы управления каждым исполнителем ответа в части, касающейся его полномочий, составляет не более 2 рабочих часов с момента поступления публикации исполнителю.

Проект общего ответа на публикацию готовит последний исполнитель с учетом ответов остальных исполнителей в отношении данной публикации.

13. Ответ на публикацию должен соответствовать формату общения в социальной сети и правилам русского языка и содержать:

- 1) информацию о мерах, принятых для решения вопроса, содержащегося в публикации, сведения об этапах и сроках его решения либо обоснованную информацию о невозможности решения указанного вопроса;
- 2) разъяснения по всем вопросам, поставленным автором в публикации;
- 3) фотографии, видеозаписи или иные иллюстрированные материалы, подтверждающие принятие мер по решению вопроса, содержащегося в публикации (при наличии).

14. Ответ на публикацию не может иметь формальный характер и содержать:

- 1) неуместные уточнения;

2) переадресацию в другое ведомство без объяснения причин такой переадресации;

3) переизбыток справочной информации, шаблонных фраз и канцеляризмов;

4) фактические и грамматические ошибки.

15. Не подлежат обработке и ответу публикации, в которых содержатся сведения о намерениях причинить вред другому лицу, нецензурные либо оскорбительные выражения.

16. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в проекте ответа, а также за соблюдение сроков ее представления куратору системы управления возлагается на ответственного исполнителя.

17. Подготовка и размещение ответа на публикацию осуществляется в следующие сроки с момента выявления публикации куратором системы управления:

1) в течение 4 рабочих часов – на страницах Губернатора Калининградской области в социальной сети «ВКонтакте» и мессенджере «Телеграм» (публикация повышенной важности);

2) в течение 9 рабочих часов – на официальных страницах Правительства Калининградской области и исполнительных органов Калининградской области и подведомственных им государственных учреждений в социальных сетях (публикация обычной важности).

18. Исполнитель подготавливает проект ответа автору выявленной публикации обычной важности не позднее чем за 2 рабочих часа до истечения срока, предусмотренного пунктом 17 настоящего положения, и направляет его на согласование куратору системы управления.

Куратор системы управления в течение 1 часа с момента поступления проекта ответа на публикацию согласовывает его либо направляет на доработку исполнителю.

Направленный на доработку проект ответа на публикацию должен быть доработан исполнителем и направлен на повторное согласование куратору системы управления в течение 1 рабочего часа с момента поступления исполнителю.

Согласованный куратором системы управления ответ на публикацию в течение 30 минут с момента согласования размещается в социальной сети, в которой была размещена публикация.

19. При поступлении повторной публикации по ранее рассмотренному вопросу куратор системы управления направляет ее в исполнительные органы Калининградской области, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в публикации, для оперативного принятия мер по решению указанных вопросов и подготовки ответа.

Ответ на повторную публикацию должен содержать информацию о принятых мерах или о ходе решения вопросов, содержащихся в публикации.

Подготовка и размещение в социальной сети ответа на повторную публикацию осуществляются в порядке, предусмотренном пунктами 17 – 19 настоящего положения.

20. В случае выявления недостатков в работе исполнительных органов Калининградской области с публикациями информация об этом направляется заместителям Председателя Правительства Калининградской области по координируемым вопросам для организации работы по устранению указанных недостатков.

21. Данные анализа публикаций, информация о своевременности и качестве работы исполнительных органов Калининградской области с публикациями еженедельно докладываются Губернатору Калининградской области, заместителю Председателя Правительства Калининградской области, координирующему работу Министерства.

22. Информация о публикациях, носящих социально и общественно значимый характер, а также о повышенной социальной активности по вопросам, требующим оперативного решения, докладывается Министерством Губернатору Калининградской области незамедлительно.