



**УПРАВЛЕНИЕ ЗАПИСИ АКТОВ ГРАЖДАНСКОГО СОСТОЯНИЯ  
КУЗБАССА**

**ПРИКАЗ**

г. Кемерово

18.02.2021

№ 16

**Об организации работы с сообщениями из открытых источников,  
создании и ведении аккаунтов Управления ЗАГС Кузбасса в  
социальных сетях**

Во исполнение постановлений Правительства Кемеровской области – Кузбасса от 14.02.2020 № 65 «Об организации работы с сообщениями из открытых источников», от 14.02.2020 № 66 «Об обеспечении создания и ведения аккаунтов Правительства Кемеровской области - Кузбасса и иных исполнительных органов государственной власти Кемеровской области - Кузбасса в социальных сетях» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Положение об организации работы Управления ЗАГС Кузбасса с сообщениями из открытых источников (Приложение 1).
2. Утвердить Порядок обеспечения создания и ведения аккаунтов Управления ЗАГС Кузбасса (Приложение 2).
3. Организационно-территориальному отделу (Концедалова И.А.):
  - 3.1. Организовать работу с сообщениями из открытых источников, включая подготовку и размещение ответов на сообщения из открытых источников.
  - 3.2. Обеспечить взаимодействие с главным управлением по работе со средствами массовой информации Администрации Правительства Кузбасса по вопросам работы с сообщениями из открытых источников.
  - 3.3. Обеспечить оказание консультативной и методической помощи органам ЗАГС Кузбасса в организации работы с сообщениями из открытых источников.

3.4. Обеспечить создание и ведение аккаунтов Управления ЗАГС Кузбасса в социальных сетях.

3.5. Предоставить информацию о созданных и удаленных аккаунтах в социальных сетях главному управлению по работе со средствами массовой информации Администрации Правительства Кузбасса в течение 10 дней с даты их создания либо удаления.

3.6. Обеспечивать взаимодействие с главным управлением по работе со средствами массовой информации Администрации Правительства Кузбасса в соответствии со своими полномочиями.

3.7. Обеспечить размещение на официальном сайте Управления ЗАГС Кузбасса информацию о создании аккаунтов в социальных сетях и ссылку на аккаунты Управления ЗАГС Кузбасса.

4. Возложить ответственность за организацию работы с сообщениями из открытых источников, включая подготовку и размещение ответов на сообщения из открытых источников, на заместителя начальника Управления Вишнякову Ларису Михайловну.

5. Начальнику юридического отдела Управления ЗАГС Кузбасса (О.Л. Ахраменко) обеспечить опубликование настоящего приказа на сайте «Электронный бюллетень Правительства Кемеровской области - Кузбасса» и размещение на официальном сайте Управления ЗАГС Кузбасса.

6. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Начальник Управления



Я.П. Полещук

Положение  
об организации работы Управления ЗАГС Кузбасса  
с сообщениями из открытых источников

1. Настоящее Положение определяет порядок, сроки и последовательность действий Управления ЗАГС Кузбасса по выявлению сообщений из открытых источников, затрагивающих вопросы деятельности Управления ЗАГС Кузбасса (далее – Управление), 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 начальника Управления. В период временного отсутствия заместителя начальника (в связи с отпуском, болезнью, командировкой) координацию работы с сообщениями из открытых источников осуществляет начальник организационно-территориального отдела Управления.

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

5. Управление для работы с сообщениями в социальных сетях должно иметь необходимые ресурсы (группы, аккаунты) для работы в социальных сетях. Ссылка на аккаунты размещается на официальном сайте Управления.

6. Выявление сообщений из открытых источников, требующих реагирования, направление их в отделы Управления осуществляют специалисты организационно-территориального отдела Управления (далее – организационно-территориальный отдел), к полномочиям которого отнесено рассмотрение вопросов, содержащихся в сообщениях из открытых источников, согласование запросов (уточнений) авторам сообщений из открытых источников и ответов (промежуточных ответов) на сообщения из открытых источников.

7. Подготовку проекта ответа на сообщение из открытых источников или запроса (уточнения) осуществляет (-ют) лицо (-а), уполномоченное (-ые) начальниками отделов Управления (далее – исполнитель).

8. Специалист организационно-территориального отдела:

выявляет сообщения из открытых источников, на которые требуется реагирование, указывает дату и время выявления, тему (группу тем) и локацию, направляет их заместителю начальника Управления для определения им категории важности сообщения из открытых источников и отдела (-ов) Управления и в течение 25 минут рабочего времени с момента их выявления направляет их в отдел (-ы) Управления для подготовки проекта ответа. На основании категории важности сообщения из открытых источников заместитель начальника Управления может принять решение о необходимости реагирования на сообщение из открытых источников в сокращенный срок;

вносит запись в реестр сообщений из открытых источников (далее – реестр) о выявленном сообщении с указанием даты и времени выявления сообщения из открытых источников;

передает сообщение из открытых источников начальнику отдела Управления под подпись в реестре с указанием даты и времени поступления в отдел Управления указанного сообщения. В случае отсутствия начальника отдела Управления, сообщение из открытых источников передается исполнителю под подпись в реестре с указанием даты и времени поступления в отдел Управления.

9. Если решение поставленных в сообщении из открытых источников вопросов не входит в компетенцию отдела Управления, исполнитель возвращает сообщение из открытых источников специалисту организационно-территориального отдела в течение 15 минут рабочего времени с момента его поступления в отдел Управления под подпись в реестре с указанием даты и времени возврата указанного сообщения.

10. В случае, если исполнителем сообщение из открытых источников возвращено специалисту организационно-территориального отдела в соответствии с пунктом 9 настоящего Положения, специалист организационно-территориального отдела в течение 5 минут рабочего времени с момента возвращения направляет его в отделы Управления, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в сообщении из открытых источников в порядке, предусмотренном абзацем четвертым пункта 8 настоящего Положения.

11. Подготовка и размещение ответа на сообщение из открытых источников осуществляется специалистом организационно-территориального отдела не позднее 8 рабочих часов с момента выявления сообщения из открытых источников.

12. 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 исполнителем.

13. Исполнитель в течение 5 рабочих часов (2 рабочих часа – для

сообщений повышенной важности) подготавливает проект ответа (при необходимости — промежуточного ответа) на сообщение из открытых источников или запрос (уточнение), и не позднее чем за 2 часа 30 минут рабочего времени до истечения срока, предусмотренного пунктом 11 настоящего Положения, либо не позднее чем за 1 час 15 минут рабочего времени до истечения срока, предусмотренного пунктом 12 настоящего Положения, передает его на согласование начальнику отдела, курирующего исполнителя, или заместителю начальника Управления или лицу, его замещающему.

14. Согласование или передача на доработку проекта ответа на сообщение из открытых источников или запроса (уточнения) осуществляется в течение 30 минут рабочего времени (15 минут рабочего времени — для сообщений повышенной важности) с момента поступления указанного проекта к согласующим лицам.

15. Направленный на доработку проект ответа на сообщение из открытых источников должен быть доработан исполнителем и направлен на повторное согласование заместителю начальника Управления в течение 1 рабочего часа (30 минут рабочего времени — для сообщений повышенной важности) после поступления проекта ответа на сообщение из открытых источников на доработку.

16. Специалист организационно-территориального отдела в течение 15 минут рабочего времени с момента поступления к нему согласованного ответа на сообщение из открытых источников размещает его в социальной сети, в которой было размещено сообщение из открытого источника.

17. 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.

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

исполнитель (специалист отдела), подготовивший необходимую информацию для подготовки общего ответа, направляет ее специалисту организационно-территориального отдела;

направление каждым исполнителем (специалистом отдела) информации, необходимой для подготовки общего проекта ответа осуществляется не позднее чем за 15 минут рабочего времени до истечения сроков, предусмотренных пунктами 11, 12 настоящего Положения, с момента поступления в отдел Управления сообщения из открытых источников для подготовки информации (общего ответа);

19. Проект общего ответа на сообщение из открытых источников готовит специалист организационно-территориального отдела не позднее срока, предусмотренного пунктами 11, 12 настоящего Положения.

20. При поступлении повторного сообщения из открытых источников по ранее рассмотренному вопросу специалист организационно-

территориального отдела направляет его в отдел Управления, к полномочиям которого 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.

21. Подготовка и размещение в социальной сети ответа на повторное сообщение из открытых источников осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 9 – 18 настоящего Положения.

22. 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).

23. 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.

24. Ответственность за организацию работы с сообщениями из открытых источников, достоверность и полноту информации, содержащейся в ответе возложить на заместителя начальника Управления.

Ответственность за соблюдение сроков направления сообщений из открытых источников в отделы Управления возлагается на специалистов организационно-территориального отдела Управления.

25. Ответственный специалист организационно-территориального отдела ежемесячно формирует сводную информацию о своевременности работы по подготовке ответов на сообщения из открытых источников и размещению их в социальных сетях, качестве этой работы, динамике сообщений из открытых источников и докладывает информацию заместителю начальника Управления.

26. Ответственный специалист организационно-территориального отдела незамедлительно докладывает заместителю начальника Управления информацию о сообщениях повышенной важности.

27. В случае выявления недостатков в работе с сообщениями из открытых источников заместитель начальника Управления готовит информацию в отношении лиц, допустивших нарушения требований настоящего Положения, и принятия решения о применении к ним мер дисциплинарного воздействия.

28. Заместитель начальника Управления 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 начальнику Управления.

**Порядок  
обеспечения создания и ведения аккаунтов Управления ЗАГС  
Кузбасса в социальных сетях**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок определяет правила создания и ведения аккаунтов Управления ЗАГС Кузбасса в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», Twitter, Facebook, Instagram (далее - социальные сети).

1.2. Организационно-территориальный отдел Управления ЗАГС Кузбасса совместно с отделом информатизации и информационной безопасности осуществляет:

1.2.1. Создание и ведение реестра аккаунтов Управления ЗАГС Кузбасса в социальных сетях.

1.2.2. Работу по обеспечению защищенности аккаунтов Управления ЗАГС Кузбасса в социальных сетях (принятие мер, направленных на обеспечение безопасности данных, защиту аккаунта от несанкционированного доступа и др.).

1.2.3. Ведение аккаунтов Управления ЗАГС Кузбасса в социальных сетях на основании подготовленного им графика выхода и содержания публикаций (контент-плана) о мероприятиях начальника Управления ЗАГС Кузбасса и других информационных поводах.

1.3. Реестр аккаунтов Управления ЗАГС Кузбасса в социальных сетях, содержащий актуальную информацию, подлежит размещению на официальном сайте Управления ЗАГС Кузбасса [www.kuzbass-zags.ru](http://www.kuzbass-zags.ru).

**2. Организация наполнения аккаунтов**

2.1. Ведение аккаунтов в социальных сетях осуществляется согласно единой информационной политике, сформированной в регионе органами государственной власти Кемеровской области - Кузбасса.

2.2. В аккаунтах Управления ЗАГС Кузбасса рекомендуется размещать не менее 10 публикаций в неделю о деятельности Управления и органов ЗАГС Кузбасса или другой общественно значимой информации.

2.3. При ведении аккаунтов используются тексты, фотографии, инфографика, карточки, анимация, видео, трансляции прямых эфиров, опросы, конкурсы, акции, иные материалы и форматы с учетом специфики каждой социальной сети.

2.4. Аккаунты должны иметь текстовое описание и дизайнерское оформление. При ведении аккаунтов рекомендуется применять в том числе

новые возможности социальных сетей (приложения, виджеты, динамичные обложки и др.).

2.5. При написании текстов публикаций необходимо использовать стиль, характерный для общения в социальных сетях (письменная разговорная речь). Не рекомендуется публиковать информацию в формате пресс-релизов, использовать канцеляризм.

2.6. Организационно-территориальный отдел Управления ЗАГС Кузбасса модерирует комментарии и сообщения пользователей в аккаунтах Управления ЗАГС Кузбасса.

2.7. Удалению подлежат комментарии и сообщения пользователей, нарушающие законодательство Российской Федерации и Кемеровской области – Кузбасса. Также подлежат удалению комментарии, содержащие спам-рассылки, оскорбления и нецензурные выражения. При этом пользователи, допустившие такие комментарии и сообщения, могут быть занесены в «черный список» или его аналог в порядке, определенном правилами использования соответствующей социальной сети.