



**МИНИСТЕРСТВО  
СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ КУЗБАССА**

**ПРИКАЗ**

**от 18.05.2020 № 93**

**Об организации работы Министерства социальной защиты населения  
Кузбасса с сообщениями из открытых источников**

На основании постановления Правительства Кемеровской области – Кузбасса от 14.02.2020 № 65 «Об организации работы с сообщениями из открытых источников» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемое Положение об организации работы Министерства социальной защиты населения Кузбасса (далее – Министерство) с сообщениями из открытых источников.

2. Считать ответственными:

2.1. За организацию работы с сообщениями из открытых источников – заместителя министра социальной защиты населения Кузбасса, курирующего работу отдела организационной работы и делопроизводства (далее – заместитель министра).

2.2. За размещение ответов на сообщения из открытых источников – лиц отдела организационной работы и делопроизводства, уполномоченных руководителем указанного отдела.

2.3. За подготовку ответов на сообщения из открытых источников – лиц, уполномоченных руководителями структурных подразделений Министерства.

3. Заместителю министра обеспечить:

организацию работы Министерства с сообщениями из открытых источников;

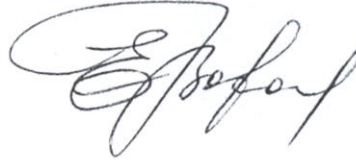
взаимодействие со структурными подразделениями Министерства и координацию их работы по вопросам работы с сообщениями из открытых источников.

4. Государственному казенному учреждению Кемеровской области «Центр социальных выплат и информатизации департамента социальной защиты населения Кемеровской области» обеспечить размещение настоящего приказа на сайте «Электронный бюллетень Правительства

Кемеровской области – Кузбасса» и на официальном сайте Министерства социальной защиты населения Кузбасса.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министра социальной  
защиты населения Кузбасса

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'E. Voronina', written in a cursive style.

Е.А. Воронина

Утверждено  
приказом Министерства  
социальной защиты населения  
Кузбасса  
от 18.05.2020 № 93

Положение  
об организации работы Министерства социальной защиты населения  
Кузбасса с сообщениями из открытых источников

1. Настоящее Положение определяет порядок, сроки и последовательность действий Министерства социальной защиты населения Кузбасса (далее – Министерство) по выявлению сообщений из открытых источников, затрагивающих вопросы его деятельности, в том числе размещенные 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 социальной защиты населения Кузбасса, курирующий работу отдела организационной работы и делопроизводства (далее – заместитель министра). В период временного отсутствия заместителя министра (в связи с отпуском, болезнью, командировкой) координацию работы с сообщениями из открытых источников осуществляет иной заместитель министра социальной защиты населения Кузбасса или первый заместитель министра социальной защиты населения Кузбасса по поручению министра социальной защиты населения Кузбасса.

4. Работа с сообщениями из открытых источников осуществляется в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», Facebook 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 группы и аккаунты размещаются на официальном сайте Министерства.

6. Выявление сообщений из открытых источников, требующих реагирования, направление их в структурные подразделения Министерства, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, содержащихся в сообщениях из открытых источников (далее – структурные подразделения Министерства), осуществляет(ют) специалист(ы) отдела организационной работы и делопроизводства, уполномоченный(ые) руководителем указанного

отдела (далее – специалист отдела делопроизводства).

7. Подготовку проекта ответа на сообщение из открытых источников или запроса (уточнения) осуществляет(ют) лицо(а), уполномоченное(ые) руководителем структурного подразделения Министерства (далее – исполнитель).

8. Специалист отдела делопроизводства:

выявляет сообщения из открытых источников, на которые требуется реагирование, указывает дату и время выявления, тему (группу тем) и локацию, направляет их заместителю министра для определения им категории важности сообщения из открытых источников и структурного(ых) подразделения(й) Министерства и в течение 25 минут рабочего времени с момента их выявления направляет их в структурное(ые) подразделение(я) Министерства для подготовки проекта ответа. На основании категории важности сообщения из открытых источников заместитель министра может принять решение о необходимости реагирования на сообщение из открытых источников в сокращенный срок;

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

передает сообщение из открытых источников руководителю структурного подразделения Министерства под подпись в журнале с указанием даты и времени поступления в структурное подразделение указанного сообщения. В случае отсутствия руководителя структурного подразделения Министерства, сообщение из открытых источников передается исполнителю под подпись в журнале с указанием даты и времени поступления в структурное подразделение указанного сообщения.

9. Если решение поставленных в сообщении из открытых источников вопросов не входит в компетенцию структурного подразделения Министерства, исполнитель возвращает сообщение из открытых источников специалисту отдела делопроизводства в течение 15 минут рабочего времени с момента его поступления в структурное подразделение Министерства под подпись в журнале с указанием даты и времени возврата указанного сообщения.

10. В случае, если исполнителем сообщение из открытых источников возвращено специалисту отдела делопроизводства в соответствии с пунктом 9 настоящего Положения, специалист отдела делопроизводства в течение 5 минут рабочего времени с момента возвращения направляет его в структурные подразделения Министерства, 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 не позднее 8 рабочих часов с момента выявления сообщения из открытых источников специалистом отдела делопроизводства.

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 специалистом отдела делопроизводства.

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 15 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 руководителю структурного подразделения Министерства и заместителю министра, курирующему работу структурного подразделения или первому заместителю министра социальной защиты населения Кузбасса или министру социальной защиты населения Кузбасса (далее – согласующие лица).

14. Согласование либо 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 передан на повторное согласование согласующим лицам в течение 1 рабочего часа (30 минут рабочего времени – для сообщений повышенной важности) после поступления проекта ответа на сообщение из открытых источников на доработку.

Согласованный ответ на сообщение из открытых источников исполнитель передает специалисту отдела делопроизводства под подпись в журнале с указанием даты и времени поступления согласованного ответа к специалисту отдела делопроизводства.

16. Специалист отдела делопроизводства 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 структурных подразделений Министерства:

исполнитель, подготовивший необходимую информацию для

подготовки общего ответа, направляет ее специалисту отдела делопроизводства;

направление каждым исполнителем 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 структурное подразделение Министерства сообщения из открытых источников для подготовки информации (общего ответа);

проект общего ответа на сообщение из открытых источников готовит специалист отдела делопроизводства не позднее срока, предусмотренного пунктами 11, 12 настоящего Положения.

19. При поступлении повторного сообщения из открытых источников по ранее рассмотренному вопросу специалист отдела делопроизводства направляет его в структурные подразделения Министерства, к компетенции 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.

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

21. 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).

22. 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.

23. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в ответе, а также за соблюдение сроков ее предоставления специалисту отдела делопроизводства возлагается на исполнителя.

Ответственность за соблюдение сроков направления сообщений из открытых источников в структурные подразделения Министерства и размещение ответов возлагается на специалиста отдела делопроизводства.

24. Специалист отдела делопроизводства 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 заместителю министра.

25. Специалист отдела делопроизводства незамедлительно докладывает заместителю министра информацию о сообщениях повышенной важности.

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