



## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ.....	5
РАЗДЕЛ 1. ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТ.....	7
1.1. Современный функционал сайта органа местного самоуправления.....	7
1.2. Навигация.....	7
1.3. Дизайн сайта.....	10
1.4. «Методические рекомендации по созданию и функционированию официального сайта муниципального образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».....	12
РАЗДЕЛ 2. СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ.....	19
2.1. Социальные сети как новый канал коммуникации муниципальной власти и граждан....	19
2.2. Методические рекомендации по созданию и функционированию официальных страниц органов местного самоуправления в социальных сетях.....	22
2.3. Типичные ошибки при ведении страниц органов местного самоуправления.....	24
РАЗДЕЛ 3. ЦЕНТР УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНОМ И ПЛАТФОРМА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ.....	26
3.1. Центр управления регионом.....	26
3.2. Работа органов местного самоуправления в Платформе обратной связи (ПОС).....	26
3.3. Методические рекомендации для пользователей по работе в ПОС.....	27
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	31
МЕТОДИЧЕСКИЕ ВЕБ-РЕСУРСЫ.....	32
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	33



## АВТОРСКИЙ КОЛЛЕКТИВ

**Беликов В.Ф.**, депутат Законодательного Собрания Санкт-Петербурга, председатель Совета муниципальных образований Санкт-Петербурга, кандидат военных наук;

**Царегородцев Д.А.**, председатель Комитета территориального развития Санкт-Петербурга;

**Рябовол В.В.**, председатель Комитета по печати и взаимодействию со средствами массовой информации Санкт-Петербурга;

**Новиков М.И.**, исполнительный директор Совета муниципальных образований Санкт-Петербурга;

**Слав Ю.Э.**, заместитель исполнительного директора Совета муниципальных образований Санкт-Петербурга;

**Филатова О.Г.**, кандидат филос. наук, доцент кафедры связей с общественностью в политике и государственном управлении Института «Высшая школа журналистики и массовой коммуникации» Санкт-Петербургского государственного университета, старший научный сотрудник Университета ИТМО;

**Башкова А.А.**, коммуникационный дизайнер в сфере EdTech.

Методические рекомендации предназначены для руководителей органов местного самоуправления, депутатов муниципальных советов, муниципальных служащих внутригородских муниципальных образований Санкт-Петербурга, занимающихся организацией работы по информированию граждан в сети «Интернет».

Методические рекомендации подготовлены при поддержке проекта РНФ и Санкт-Петербургского научного фонда № 23–18–20079 «Исследование социальной результативности электронного взаимодействия граждан и власти в Санкт-Петербурге на примере городских цифровых сервисов», под научной редакцией руководителя проекта доцента О.Г. Филатовой.



«Методические рекомендации по современным методам коммуникации и организации информирования граждан о деятельности органов местного самоуправления» – актуальное и полезное для муниципального сообщества издание. В нем аккумулированы квалифицированные советы по созданию эффективной коммуникационной платформы для муниципальных служащих, в обязанность которых входит онлайн-взаимодействие с гражданами.

Прежде всего, издание ценно тем, что в нем тесно увязаны реалии самых современных тенденций развития цифровых технологий и требований российского законодательства, регулирующего вопросы информационной открытости в сфере государственного и муниципального управления.

Авторский коллектив уделил пристальное внимание особенностям создания и ведения официальных сайтов, госбэбликов муниципальных образований в социальных сетях, работе в единой цифровой платформе органов власти.

Руководствуясь настоящими методическими рекомендациями, муниципальные образования смогут усовершенствовать работу, направленную на снятие барьеров в процессе коммуникации с населением. В конечном счете, это окажет содействие реализации инициатив активных граждан, вовлеченных в процесс принятия решений на местном уровне, и позитивно скажется на качестве жизни людей.

*Исполнительный директор  
Всероссийской Ассоциации развития местного самоуправления  
И.Н. Цецерский*



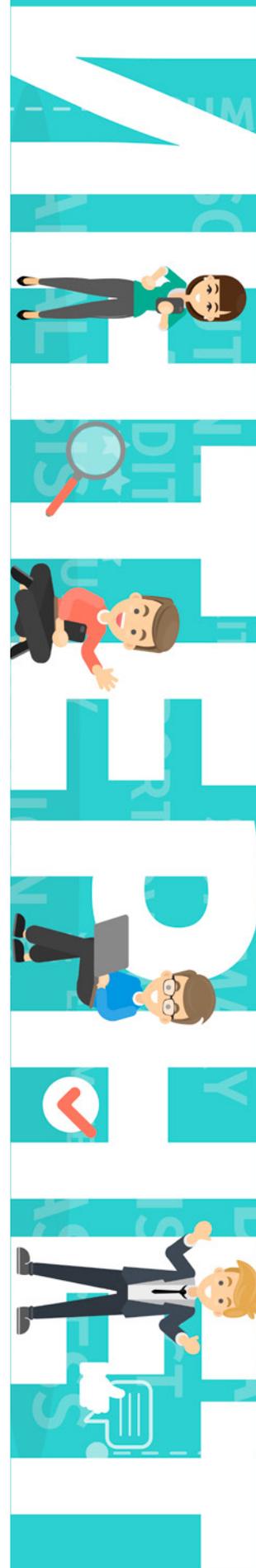
Рецензируемое методическое пособие представляет собой систематизированное изложение основных позиций, которые следует учитывать при организации коммуникационного пространства органов местного самоуправления. Актуальность создания данных методических рекомендаций определяется вступлением в силу с 1 декабря 2022 года изменений в Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», связанных с созданием официальных страниц государственных органов, органов местного самоуправления или подведомственных организаций в социальных сетях.

Методические рекомендации состоят из введения, заключения, трех разделов: (1) Официальный сайт; (2) Аккаунты в социальных сетях; (3) Центр управления регионом и Платформа обратной связи. Приведены ссылки на методические веб-ресурсы и в приложениях размещены ссылки на нормативные правовые акты, регламентирующие организацию информирования граждан о деятельности ОМСУ и приведены модельные муниципальные правовые акты по созданию и ведению как сайтов, так и официальных страниц ОМСУ в социальных сетях.

Следует однозначно поддержать инициативу Совета муниципальных образований Санкт-Петербурга по повышению квалификации и информирования муниципальных служащих и депутатов Муниципальных советов о современных методах и технологиях работы с социальными сетями и другими коммуникационными инструментами. Уверен, что эта работа будет востребована и в муниципальных образованиях не только Санкт-Петербурга, но и всей Российской Федерации.

Рассматриваемые в рецензируемом пособии темы, глубина и последовательность их изложения позволяют сделать вывод о том, что Методические рекомендации подготовлены с учетом современных требований к учебно-методической литературе, отражают современный уровень знаний в данной области и рекомендуются к изданию и размещению в открытом доступе на партнерских интернет-ресурсах.

*Директор Центра технологий электронного правительства  
Института дизайна и урбанистики Университета ИТМО,  
генеральный директор Некоммерческого партнерства ПРИОР Северо-Запад,  
канд. политич. наук, доцент  
А.В. Чузунов*





# ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время официальные сайты и страницы органов публичной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») стали неотъемлемой частью российской системы государственного и муниципального управления, являясь важными источниками информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления. Широкое использование информационно-коммуникативных технологий в сфере государственного и муниципального управления позволяет не только повысить эффективность самой власти, но и решить проблему доступа граждан к государственным информационным ресурсам, сделать процесс принятия властью решений более прозрачным и подконтрольным гражданскому обществу, повысить социальную ответственность чиновников – с одной стороны и социальную активность граждан – с другой. Все это позитивно сказывается на качестве жизни граждан.

Право на получение информации о решениях органов публичной власти закреплено в Конституции Российской Федерации и является одним из основных конституционных прав российских граждан.

Законодательством Российской Федерации уже урегулирован ряд вопросов информационной открытости в сфере государственного и муниципального управления. Так, Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» закреплено обязательство по обеспечению доступа граждан к информации о деятельности государственных органов, органов местного самоуправления посредством официальных сайтов в сети «Интернет». Официальные сайты созданы и эффективно функционируют у всех органов публичной власти.

При этом, учитывая стремительное развитие цифровых технологий и их возрастающего влияния на все сферы жизни общества, для обеспечения максимальной открытости и доступности публичной власти возможностей сайтов уже оказывается недостаточно.

В современных реалиях именно социальные сети становятся более привычными и чаще используемыми гражданами способами коммуникации с органами публичной власти.

Актуальность создания данных методических рекомендаций определяется вступлением в силу с 01 декабря 2022 года изменений в Федеральный закон от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ, связанных с созданием официальных страниц государственных органов, органов местного самоуправления (далее – ОМСУ) или подведомственных организаций в социальных сетях.

Принятый законопроект предусматривает внесение изменений в российское законодательство, касающихся определения понятия «официальная страница», а также расширения способов обеспечения доступа к информации, а именно, установление обязанности для органов и организаций по созданию и использованию официальных страниц в социальных сетях для размещения актуальной информации о своей деятельности. Полный список нормативно-правовых актов, регламентирующих деятельность ОМСУ в сети «Интернет», размещен в приложении № 1.

Кроме того, необходимо учитывать, что, в соответствии с Федеральным законом от 4 августа 2023 года № 480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», с 01.09.2023 закрепляется возможность направления гражданами обращений в форме электронного документа через Единый портал государственных и муниципальных услуг в государственные органы, органы местного самоуправления.

Создание и развитие официальных страниц ОМСУ в социальных сетях будет способствовать устранению сложностей с поиском и восприятием информации, так как гражданин будет взаимодействовать непосредственно с интерфейсом социальной сети, чья структура является привычной и более легкой для восприятия.

По мере повышения популярности использования социальных сетей в работе ОМСУ нарастает потребность в расширении знаний и компетенций муниципальных служащих в сфере развития новых форм коммуникации с гражданами. Способствовать решению этой задачи и призван данный сборник, который содержит методические рекомендации по созданию и ведению официального сайта муниципального образования, официальных страниц муниципального образования в социальных сетях, рекомендации по работе с платформой обратной связи, модельные нормативно-правовые акты.



# БЛОГ

# БЛОГ



# БЛОГ



# БЛОГ



# САЙТ

# САЙТ

# САЙТ

**Официальная страница** – персональная страница в определенных Правительством Российской Федерации информационных системах и (или) программах для электронных вычислительных машин, соответствующих требованиям, предусмотренным статьей 10.6 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», созданная государственным органом, органом местного самоуправления или подведомственной организацией и содержащая информацию об их деятельности.

**Паблик** – публичная страница или блог, доступный всем пользователям социальной сети. Размещать здесь посты могут только владелец и администраторы сообщества. Подписчики при этом могут предлагать публикацию информации, но на это нужно одобрение администратора. Так публикуемый контент находится под контролем владельца и администраторов публика.

**Репост** – дублирование контента (поста, записи) в социальных сетях в свой аккаунт с активной ссылкой на авторский пост.

**Социальная сеть** – интернет-площадка, сайт, который позволяет зарегистрированным на нем пользователям размещать информацию о себе и общаться между собой, устанавливая социальные связи.

**Социальные медиа** – совокупность всех интернет-площадок, которые на основе онлайн-технологий предоставляют возможность устанавливать массовую интерактивную коммуникацию. Относятся к так называемым «новым (электронным) СМИ», которые позволяют аудитории взаимодействовать с производителями информации, а потому становятся более популярными и динамичными, чем традиционные СМИ (печать, ТВ).

**Фолловить** (от англ. to follow – следовать) – значит быть подписанным на аккаунт и следить за его обновлениями и. Фолловер – пользователь, который подписался на аккаунт. В русскоязычном сегменте сети «Интернет» фолловеров называют «подписчиками».





# РАЗДЕЛ 1. ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТ

## 1.1. СОВРЕМЕННЫЙ ФУНКЦИОНАЛ САЙТА ОРГАНА МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ

Одним из самых больших достижений эпохи активного развития интерактивных технологий стал гораздо лучший доступ граждан к политической и правительственной информации, что означает предоставление информации, поиск информации и обмен ее между органами власти разного уровня и гражданами, политическими и общественными организациями. Доступ к информации в электронном виде имеет особое значение для понимания гражданами деятельности органов государственной власти, является способом обеспечения открытости и подотчетности государства.

Соответственно, органы местного самоуправления должны уделять большое внимание тем возможностям, которые предоставляет современный веб-сайт. В настоящее время сайт органов власти является важным способом не только информирования граждан, но он предоставляет возможности взаимодействия с обществом и является важным инструментом коммуникации, позволяющим судить об уровне открытости или закрытости ОМСУ, о прозрачности административных процедур и т.д.

К особенностям создания сайтов органов власти относят специфику контента, его шаблонность и регулирование на законодательном уровне. Основная особенность создания официальных веб-ресурсов органов власти заключается в необходимости максимально четкого моделирования информации, её размещения и обновления в соответствии с постоянно меняющимися нормативно-правовыми актами, регулирующими данный вопрос.

Кредит доверия от населения возможно получить лишь при отсутствии сокрытия информации. Поэтому на сайте должны присутствовать все сведения о деятельности органа местного самоуправления, что влечёт за собой ещё одну особенность сайта – грамотную и понятную рубрикацию. Любой человек должен легко и быстро находить нужную информацию.

Также важно при создании сайта сделать акцент на форме обратной связи, которая как ничто другое обеспечивает взаимодействие власти и общества и показывает открытость к диалогу. С точки зрения современных методов коммуникации специальными сервисами для этого могут быть: специальная форма обратной связи; форма вопросов и ответов; чаты; вебинары; онлайн-конференции; опросы; голосования<sup>1</sup>.

Как и у любого другого современного сайта, у эффективного сайта органа местного самоуправления должна быть удобная навигация, хороший дизайн, читаемый шрифт, качественные фотографии и изображения, удобный интерфейс. Остановимся далее подробнее на навигации и дизайне.

## 1.2. НАВИГАЦИЯ

### РАЗДЕЛЫ МЕНЮ

Для упрощения навигации пользователя важной является четко выстроенная структура сайта. Она должна быть простой – когда пользователь попадает на сайт, он должен сразу понимать, на какой странице находится, куда нажимать для совершения целевого действия. Например, преимуществом [официального сайта Администрации Санкт-Петербурга](#) является понятная навигация: при открытии сайта пользователь сразу видит интересующие его разделы, расположенные сверху страницы и проиллюстрированные небольшими изображениями (рис. 1).



<sup>1</sup> Подробнее см.: Филатова О.Г. Государственные коммуникации в цифровой публичной сфере России. СПб.: Алетейя, 2020. 346 с.; Филатова О.Г. Информационная открытость и разработка веб-ресурсов органов государственной власти // Связи с общественностью в органах власти. Под ред. В.А. Ачкасовой, И.А. Быкова. М., Юрайт. 2018. С. 57–72.





Рис. 1. Разделы меню на официальном сайте Администрации Санкт-Петербурга

Удачным примером является [сайт муниципального образования г. Петергоф](#). Разделы сайта расположены в верхней части главной страницы (рис. 2).



Рис. 2. Разделы меню на сайте муниципального образования г. Петергоф

Наименее удачным примером является такое расположение разделов сайта, когда они располагаются по левой стороне и занимают четверть всего пространства страницы, что значительно уменьшает область для размещения другой информации. Слишком маленький размер разделов также может препятствовать удобному использованию сайта. В качестве рекомендации может служить использование минималистичного компактного меню, которое отображается только тогда, когда посетители сайта нажимают на значок меню. Например, на кадровом портале Администрации Санкт-Петербурга такое меню используется для разделов, имеющих меньшую значимость для пользователя и не вошедших в основное меню на верхней части страницы (рис. 3).



Рис. 3. Пример использования минималистичного меню в разделах кадрового портала Администрации Санкт-Петербурга

### СТРОКА ПОИСКА

Строка поиска является значимым компонентом в навигации пользователя по сайту и может в значительной степени облегчить задачу найти ту или иную информацию. Наиболее удачным решением является расположение строки поиска в правом верхнем углу страницы, что можно наблюдать на странице [сайта Комитета по науке и высшей школе](#). Такое расположение удобно пользователю – при открытии страницы сайта он может сразу, не листая сайт и не совершая лишних действий, найти нужную ему информацию (рис. 4).

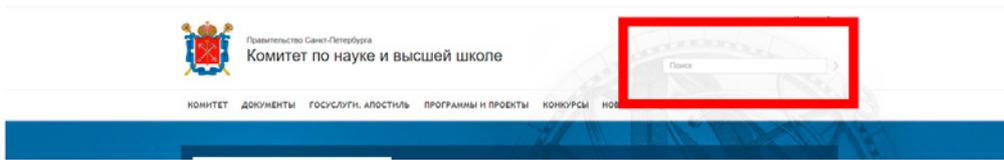


Рис. 4. Пример расположения строки поиска на сайте Комитета по науке и высшей школе

На [официальном сайте Администрации Санкт-Петербурга](#) строка поиска является ключевым элементом первой страницы – она выделена цветом и укрупнена по сравнению с другими элементами сайта. Такое решение также можно считать удачным, так как оно в значительной степени облегчает навигацию для пользователя. Помимо этого, под строкой поиска находятся наиболее актуальные запросы (рис. 5). Таким образом, пользователь может в один клик найти раздел с нужной ему информацией.

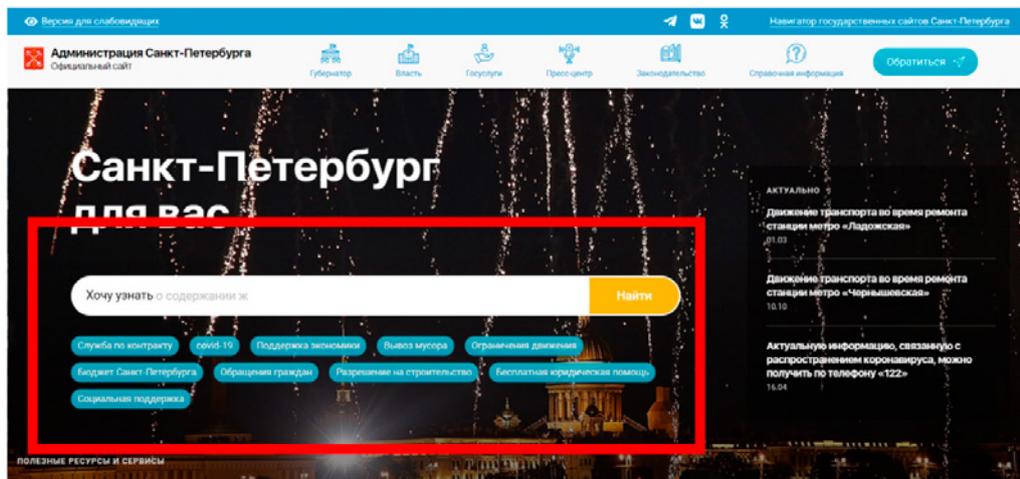


Рис. 5. Пример расположения строки поиска

## КОНТАКТЫ

Наличие контактной информации демонстрирует пользователю готовность организации к общению с гражданами: телефоны, адреса, иконки социальных сетей должны располагаться на каждой странице сайта, быть заметными и понятными. Удачным примером оформления и расположения блока контактов является [кадровый портал Администрации Санкт-Петербурга](#). Блок контактов располагается внизу страницы, выделен цветом и сопровождается заголовком «На связи», в подзаголовках – призыв к действию «Подпишитесь» и «Присоединяйтесь», все иконки социальных сетей интерактивны, выделена кнопка «Подписаться на новости» (рис. 6). Благодаря этому упрощается путь пользователя от сайта до социальных сетей и раздела с новостями.

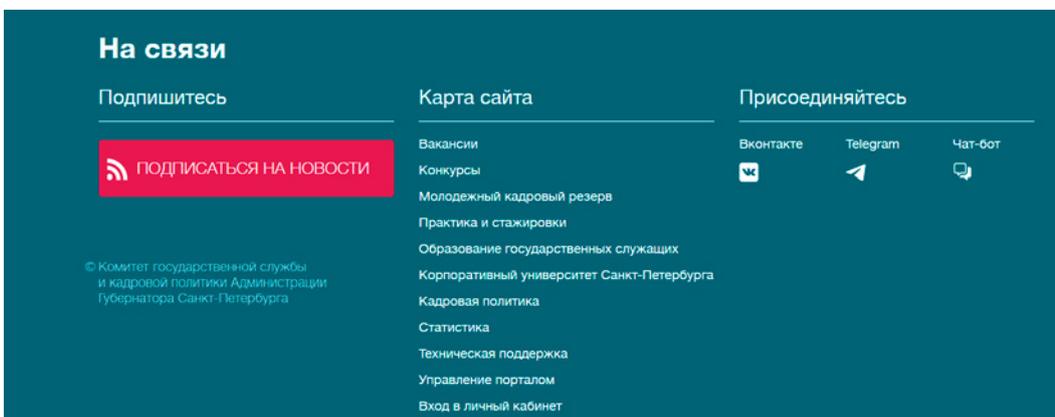


Рис. 6. Блок контактов на кадровом портале Администрации Санкт-Петербурга

На официальном [сайте Администрации Санкт-Петербурга](#) раздел контактов расположен в верхней части страницы в виде иконок социальных сетей. Помимо этого, выделена кнопка «Обратиться», которая ведет в электронную приемную обращений граждан, что демонстрирует пользователю готовность администрации к общению с гражданами: пользователю достаточно зайти на сайт и нажать на кнопку обращения, не переходя в другие разделы и не листая страницу (рис. 7).



Рис. 7. Раздел контактов на официальном сайте Администрации Санкт-Петербурга

Удачным является расположение контактной информации в верхней части страницы, как, например, на [сайте муниципального образования Молодёжное](#). Пользователь, попадая на сайт, сразу видит номера телефонов и почты, по которым он может задать интересующий его вопрос (рис. 8).

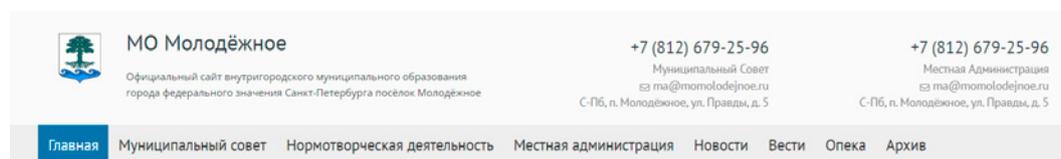


Рис. 8. Раздел контактов на сайте муниципального образования Молодёжное

### 1.3. ДИЗАЙН САЙТА

#### СЕТКА

Модульная сетка – инструмент, который помогает сделать дизайн-макет сайта. Она состоит из простых геометрических фигур – модулей одинакового размера, расположенных в определенной последовательности. Сетка позволяет разбить макет на равные ячейки и выверить все отступы и размеры каждого объекта так, чтобы они были кратны размеру модуля.

Такая система упрощает работу дизайнеров: помогает сделать макет пропорциональным, понятным, гармоничным и не потратить при этом много времени.

Правильно подобранная сетка поможет выдержать ритм элементов, улучшить композицию и навести визуальный порядок в макете сайта. Такие нарушения сетки как не выровненные по одному краю текстовые элементы могут сделать макет сайта неустойчивым и неструктурированным.

#### ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИЛЛЮСТРАТИВНОГО МАТЕРИАЛА

На многих сайтах встречается еще одна ошибка – неправильно подобранный иллюстративный материал, затрудняющий чтение основного текста. Например, когда изображение на заднем фоне на первой странице мешает чтению заголовка или когда изображение не соответствует макету сайта: заголовок на изображении перекрывается заголовком сайта, что мешает восприятию информации и делает сайт визуально неаккуратным.

Еще одна ошибка – большое количество визуального шума. Использование большого количества изображений, не соотносящихся друг с другом по стилистике, цвету и формам, затрудняют восприятие информации, пользователь теряется среди визуальных элементов.

Используемые изображения должны быть качественными, иначе они могут испортить внешний вид сайта. При оформлении сайта важно соблюдать контрастность цветов, которую можно посмотреть на специализированных сайтах.



Изображения должны поддерживать текстовые элементы, не отвлекая внимание пользователя. Удачным примером использования изображений является [Кадровый портал Администрации Санкт-Петербурга](#), где фотографии лаконично вписываются в общий дизайн сайта, не противостоят текстовым блокам и не препятствуют восприятию пользователем информации (рис. 9).

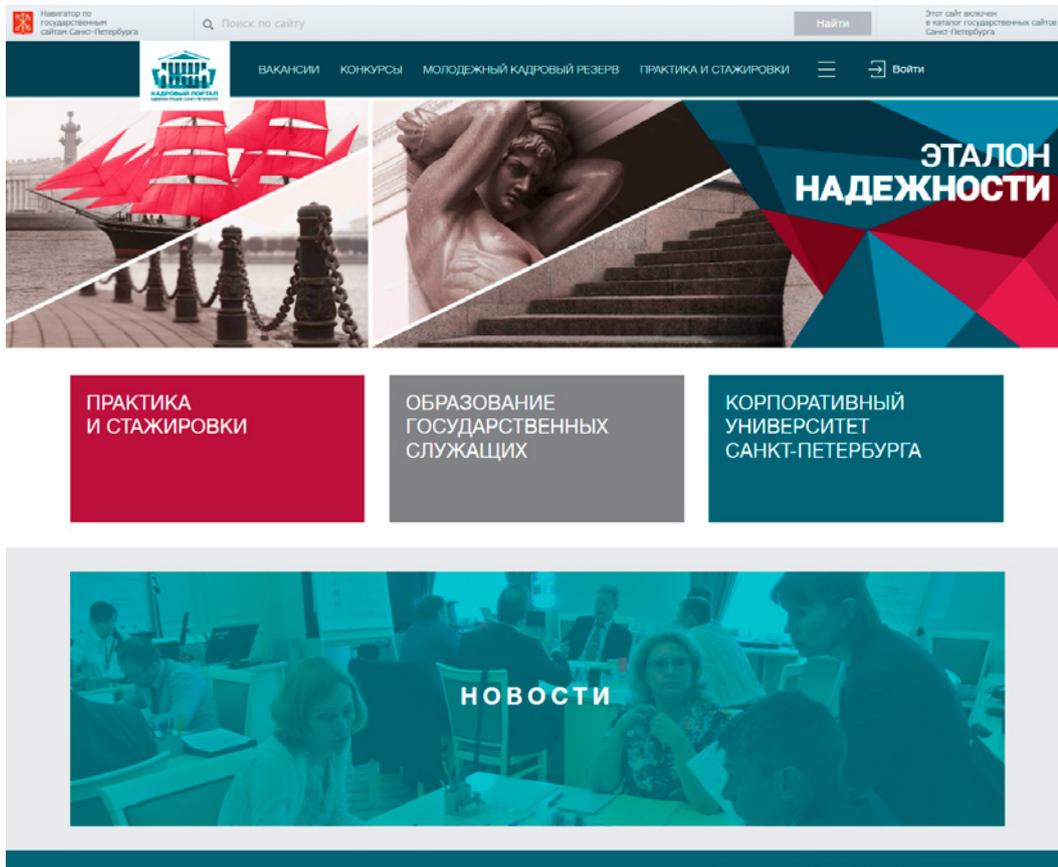


Рис. 9. Пример удачного использования изображений



Примером удачного использования фонового изображения являются сайты [муниципального образования Сосновая Поляна](#) и [г. Сестрорецк](#). Изображения и текст контрастируют и не препятствуют восприятию информации (рис. 10).

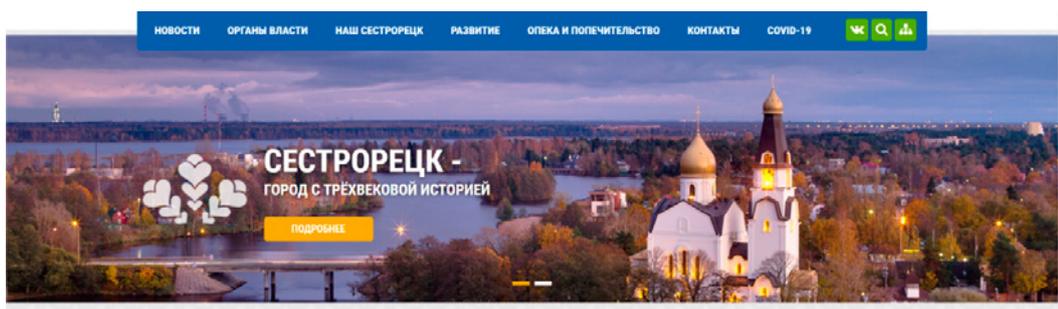


Рис. 10. Пример удачного использования изображения на сайте муниципального образования г. Сестрорецк

Далее полностью представлены официальные методические рекомендации по созданию и функционированию сайта муниципального образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», утвержденные правительством Российской Федерации в 2016 году (24.08.2016 № 6192п-П110). В приложении № 2 размещен модельный муниципальный правовой акт муниципального совета внутригородского муниципального образования города федерального значения Санкт-Петербурга по созданию и ведению официального сайта муниципального образования.



## 1.4. «МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОЗДАНИЮ И ФУНКЦИОНИРОВАНИЮ ОФИЦИАЛЬНОГО САЙТА МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ В ИНФОРМАЦИОННО- ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие методические рекомендации разработаны в целях организации работ по созданию и ведению в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») официальных сайтов муниципальных образований, размещению общедоступной информации о деятельности органов местного самоуправления в сети «Интернет», и предназначены для использования органами местного самоуправления.

1.2. Органы местного самоуправления для размещения информации о своей деятельности используют сеть «Интернет», в которой создают официальные сайты (далее – официальный сайт). Электронный адрес официального сайта включает доменное имя, права на которое принадлежат государственному органу или органу местного самоуправления.

В случае, если орган местного самоуправления не имеет возможности размещать информацию о своей деятельности в сети «Интернет» на отдельном сайте, указанная информация может размещаться на официальном сайте субъекта Российской Федерации, в границах которого находится соответствующее муниципальное образование.

1.3. Работа официальных сайтов муниципальных образований обеспечивается в соответствии с законодательством Российской Федерации:

Конституцией Российской Федерации; Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»; Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»; Федеральным законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»; Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Размещение информации на официальных сайтах муниципальных образований осуществляется с учетом требований законодательства Российской Федерации о государственной тайне и законодательством Российской Федерации о персональных данных.

1.4. Официальный сайт муниципального образования не является средством массо-



вой информации и не регистрируется в соответствии с законодательством Российской Федерации о средствах массовой информации.

В случае, если официальный сайт муниципального образования предполагается использовать как сетевое издание для официального опубликования (обнародования) муниципальных правовых актов и их проектов в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», официальный сайт должен быть отражен в качестве сетевого издания в уставе соответствующего муниципального образования.

### 2. СОЗДАНИЕ И ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ ОФИЦИАЛЬНОГО САЙТА МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

2.1. При создании, развитии, модернизации официальных сайтов рекомендуется использовать программное обеспечение, разработанное организациями, зарегистрированными на территории Российской Федерации и осуществляющими свою деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации, и свободное программное обеспечение.

2.2. Технические средства официального сайта муниципального образования должны размещаться на территории Российской Федерации.

2.3. Рекомендуется, чтобы программное обеспечение и технологические средства обеспечения пользования официальным сайтом, а также форматы размещенной на нем информации обеспечивали:

- возможность беспрепятственного поиска и получения всей текстовой информации, размещенной на официальном сайте;

- возможность определения даты и времени размещения информации, а также даты и времени последнего изменения информации на официальном сайте;

- работоспособность действующего официального сайта под нагрузкой, определяемой числом обращений к сайту пользователями информации, двукратно превышающей максимальное суточное число обращений к сайту пользователей информацией, зарегистрированных за последние 6 месяцев эксплуатации официального сайта;

- учет посещаемости всех страниц официального сайта путем размещения на всех страницах официального сайта программного кода (счетчика посещений), предоставляемого общедоступными системами сбора статистики в сети «Интернет» и обеспечивающего фиксацию факта посещения страницы пользователем информации. На официальных сайтах рекомендовано применение сервисов измерения посещаемости сайтов, предоставляемых системами сбора статистики в сети «Интернет», разработанными на территории Российской Федерации и осуществляющими свою деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- бесплатное раскрытие в сети «Интернет» сводных данных о посещаемости официального сайта (количество посещений и уникальных посетителей официального сайта, его отдельных страниц по часам, дням и месяцам);

- возможность навигации, поиска и использования текстовой информации, размещенной на официальном сайте, при выключенной функции отображения графических элементов страниц в веб-обозревателе.

2.4. Рекомендуется обеспечить соответствие навигационных средств официального сайта следующим требованиям:

- вся размещенная на официальном сайте информация доступна путем последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы официального сайта. Количество таких переходов (по кратчайшей последовательности) – не более пяти;

- информация о структуре официального сайта и о местонахождении отображаемой страницы в этой структуре предоставляется в наглядном виде;

- на каждой странице официального сайта размещены: главное меню, явно обозначенная ссылка на главную страницу, ссылка на карту официального сайта, наименование муниципального образования;

- заголовки и подписи на страницах описывают содержание (назначение) данной страницы, наименование текущего раздела и отображаемого документа;

- наименование страницы, описывающее ее содержание (назначение), отображается в заголовке окна веб-обозревателя;

- текстовый адрес в сети «Интернет» (универсальный указатель ресурса, URL) каждой страницы отображает ее положение в логической структуре сайта и соответствует ее содержанию (назначению), а также в текстовом адресе использованы стандартные правила транслитерации.

2.5. Рекомендуется обеспечить соответствие официального сайта национальному стандарту Российской Федерации ГОСТ Р 52872–2012 «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению».

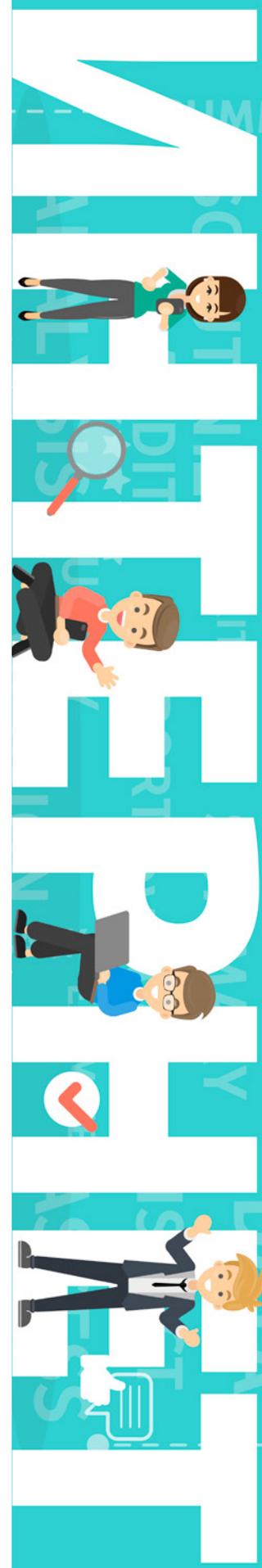
2.6. Для информации, размещаемой на официальном сайте муниципального образования в сети «Интернет», рекомендуется обеспечить:

- круглосуточную доступность пользователям информацией для её получения, ознакомления и использования, а также для автоматической (без участия человека) обработки информационными и поисковыми системами, без взимания платы за ознакомление с информацией или иное ее использование и иных ограничений;

- доступность без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства требует заключения пользователем лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание с пользователя информацией платы;

- информация не зашифрована или не защищена от доступа иными средствами, не позволяющими осуществить ознакомление с ее содержанием, а также получение ее содержания без использования иного программного обеспечения или технических средств, чем веб-обозреватель. Доступ к информации, размещенной на официальном сайте, не может быть обусловлен требованием регистрации пользователей информации или предоставления ими персональных данных, в том числе предоставления фрагментов данных, а также требованием заключения ими Лицензионных или иных соглашений.

2.7. Суммарная длительность перерывов в работе официального сайта не должна превышать 4 часа в месяц (за исключением перерывов, связанных с обстоятельствами непреодолимой силы). При необходимости проведения плановых технических работ, в ходе которых доступ к информации, размещенной на официальном сайте, будет невозможен, уведомление об этом рекомендуется раз-



местить на главной странице официального сайта не менее чем за сутки до начала работ.

В случае возникновения технических неполадок, неполадок программного обеспечения или иных проблем, влекущих невозможность доступа к официальному сайту или к его отдельным страницам, на официальном сайте рекомендуется разместить в срок, не превышающий 2 часов с момента возобновления доступа, объявление с указанием причины, даты и времени прекращения доступа, а также даты и времени возобновления доступа к информации.

2.8. Информация размещается на официальном сайте на русском языке. По решению органа местного самоуправления, сформировавшего соответствующий информационный материал, вся или отдельная информация на официальном сайте, помимо русского языка, может быть размещена на государственных языках республик, находящихся в составе Российской Федерации, других языках народов Российской Федерации или иностранных языках.

### **3. РАЗМЕЩЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»**

3.1. На официальном сайте муниципального образования в сети «Интернет» размещается:

3.1.1. Общая информация о муниципальном образовании, в том числе:

- наименование муниципального образования, почтовый адрес, адрес электронной почты (при наличии), номера телефонов справочных служб;

- устав муниципального образования, решения, принятые на местных референдумах и сходах граждан;

- сведения о полномочиях органов местного самоуправления, задачах и функциях структурных подразделений указанных органов, а также перечень законов и иных нормативных правовых актов, определяющих эти полномочия, задачи и функции;

- перечень подведомственных организаций (при наличии), сведения об их задачах и функциях, а также почтовые адреса, адреса электронной почты (при наличии), номера телефонов справочных служб подведомственных организаций;

- сведения о руководителях органов местного самоуправления, их структурных подразделений, руководителях подведомственных организаций (фамилии, имена, отчества, а также при согласии указанных лиц иные сведения о них);

- перечни информационных систем, банков данных, реестров, регистров, находящихся в ведении органов местного

самоуправления, подведомственных организаций;

- сведения о средствах массовой информации, учрежденных органом местного самоуправления (при наличии).

3.1.2. Информация о нормотворческой деятельности органов местного самоуправления, в том числе:

- муниципальные правовые акты, изданные органами местного самоуправления, включая сведения о внесении в них изменений, признании их утратившими силу, признании их судом недействующими, а также сведения о государственной регистрации муниципальных правовых актов в случаях, установленных законодательством Российской Федерации;

- тексты проектов муниципальных правовых актов, внесенных в представительные органы муниципальных образований;

- информация о закупках товаров, работ, услуг для обеспечения муниципальных нужд в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд;

- административные регламенты, стандарты муниципальных услуг;

- установленные формы обращений, заявлений и иных документов, принимаемых органами местного самоуправления к рассмотрению в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами, муниципальными правовыми актами;

- порядок обжалования муниципальных правовых актов.

3.1.3. Информация об участии органов местного самоуправления в целевых и иных программах, международном сотрудничестве, а также о мероприятиях, проводимых органами местного самоуправления, в том числе сведения об официальных визитах и о рабочих поездках руководителей и официальных делегаций органов местного самоуправления.

3.1.4. Информация о состоянии защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций и принятых мерах по обеспечению их безопасности, о прогнозируемых и возникших чрезвычайных ситуациях, о приемах и способах защиты населения от них, а также иная информация, подлежащая доведению органами местного самоуправления до сведения граждан и организаций в соответствии с федеральными законами, законами субъектов Российской Федерации.

3.1.5. Информация о результатах проверок, проведенных органами местного самоуправления, подведомственными организа-

ями в пределах их полномочий, а также о результатах проверок, проведенных в органах местного самоуправления, подведомственных организациях.

3.1.6. Тексты официальных выступлений и заявлений руководителей и заместителей руководителей муниципального образования.

3.1.7. Статистическая информация о деятельности органов местного самоуправления, в том числе:

- статистические данные и показатели, характеризующие состояние и динамику развития экономической, социальной и иных сфер жизнедеятельности, регулирование которых отнесено к полномочиям органов местного самоуправления;

- сведения об использовании муниципальным образованием выделяемых бюджетных средств;

- сведения о предоставленных организациям и индивидуальным предпринимателям льготах, отсрочках, рассрочках, о списании задолженности по платежам в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации.

3.1.8. Информация о кадровом обеспечении муниципального образования, в том числе:

- порядок поступления граждан на муниципальную службу;

- сведения о вакантных должностях муниципальной службы, имеющихся в органах местного самоуправления;

- квалификационные требования к кандидатам на замещение вакантных должностей муниципальной службы;

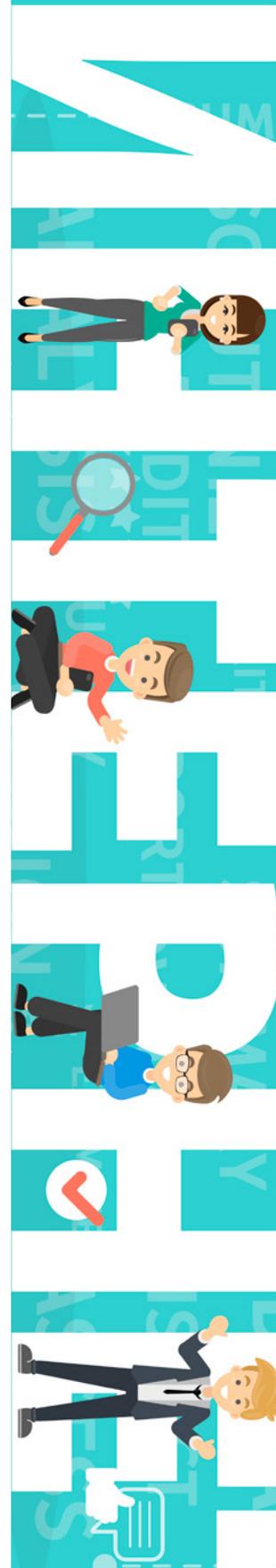
- условия и результаты конкурсов на замещение вакантных должностей муниципальной службы;

- номера телефонов, по которым можно получить информацию по вопросу замещения вакантных должностей в органах местного самоуправления;

- перечень образовательных учреждений, подведомственных органу местного самоуправления (при наличии), с указанием почтовых адресов образовательных учреждений, а также номеров телефонов, по которым можно получить информацию справочного характера об этих образовательных учреждениях.

3.1.9. Информация о работе с обращениями граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления, в том числе:

- порядок и время приема граждан (физических лиц), в том числе представителей организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов,



органов местного самоуправления, порядок рассмотрения их обращений с указанием актов, регулирующих эту деятельность;

- фамилия, имя и отчество руководителя подразделения или иного должностного лица, к полномочиям которых отнесены организация приема граждан (физических лиц), в том числе представителей организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления, обеспечение рассмотрения их обращений, а также номер телефона, по которому можно получить информацию справочного характера;

- обзоры обращений граждан (физических лиц), в том числе представителей организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления, а также обобщенная информация о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах.

3.1.10. Информация о федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», в том числе баннер, представляющий собой ссылку на сайт федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в сети «Интернет».

3.1.11. Иная общедоступная информация о деятельности органов местного самоуправления, созданная указанными органами или поступившая к ним при осуществлении полномочий.

3.2. Общедоступная информация о деятельности органов местного самоуправления, размещаемая на официальном сайте муниципального образования в сети «Интернет» в соответствии с федеральными законами Российской Федерации, должна содержать (при наличии данной информации в органе местного самоуправления):

- извещения о проведении публичных слушаний и заключения о результатах публичных слушаний по вопросам включения земельных участков в границы населенных пунктов либо об исключении земельных участков из границ населенных пунктов и об установлении или об изменении вида разрешенного использования земельных участков;

- проекты создания искусственных земельных участков и обязательные приложения к ним;

- информацию о возможности приобретения земельных участков, выделенных в счет земельных долей, находящихся в муниципальной собственности;

- извещения участников долевой собственности по месту расположения земельных

участков, находящихся в общей долевой собственности, о проведении общих собраний;

- сообщения о подготовке проектов правил землепользования и застройки;

- заключения о результатах публичных слушаний по вопросам предоставления разрешений на условно разрешенный вид использования;

- решения о предоставлении разрешений на условно разрешенный вид использования или об отказе в предоставлении таких разрешений;

- документацию по планировке территории (проекты планировки территории и проекты межевания территории);

- сообщения о планируемом изъятии земельных участков для государственных или муниципальных нужд;

- сообщения о планируемых сносах самовольных построек;

- учредительные документы жилищно-строительных кооперативов;

- проекты документов стратегического планирования;

- проекты местных нормативов градостроительного проектирования;

- сообщения о необходимости направления гражданами, юридическими лицами до 1 сентября 2016 г. уведомлений о наличии у них прав (обременении прав) на земельные участки и (или) на расположенные на таких земельных участках объекты недвижимости в случае, если сведения о правах (обременениях прав) на земельные участки не внесены в Единый государственный реестр прав на недвижимое имущество и сделок с ним;

- сведения о качестве питьевой воды, подаваемой абонентам с использованием централизованных систем водоснабжения на территории поселения, городского округа, о планах мероприятий по приведению качества питьевой воды в соответствие с установленными требованиями и об итогах исполнения этих планов; сведения о существенном ухудшении качества питьевой воды, выявленного по результатам исследований в процессе федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора или производственного контроля качества;

- сведения о принятых решениях, о порядке и сроках прекращения горячего водоснабжения с использованием открытых систем теплоснабжения (горячего водоснабжения) и об организации перевода абонентов, подключенных (технологически присоединенных) к таким системам, на иные системы горячего водоснабжения, а также сведения о качестве горячей воды, подаваемой абонентам с использованием централизованных систем водоснабжения на территории

муниципального образования, о планах мероприятий по приведению качества горячей воды в соответствие с установленными требованиями, об итогах исполнения этих планов и о ходе выполнения мероприятий по переводу абонентов, подключенных (технологически присоединенных) к открытым системам теплоснабжения (горячего водоснабжения), на иные системы горячего водоснабжения; сведения о существенном ухудшении качества горячей воды, выявленного по результатам исследований в процессе федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора или производственного контроля качества;

– проекты программ комплексного развития систем коммунальной инфраструктуры;

– утвержденные списки граждан, изменения в списках граждан, согласившихся приобрести жилье экономического класса на условиях, установленных протоколами о результатах аукционов;

– решения о создании координационных или совещательных органов в области развития малого и среднего предпринимательства;

– схемы размещения нестационарных торговых объектов и вносимые в них изменения;

– обращения табачных организаций, направляемые в письменной форме или в форме электронных документов, и ответы на эти обращения;

– схемы размещения рекламных конструкций и вносимые в них изменения;

– проекты административных регламентов предоставления муниципальных услуг;

– перечни услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг;

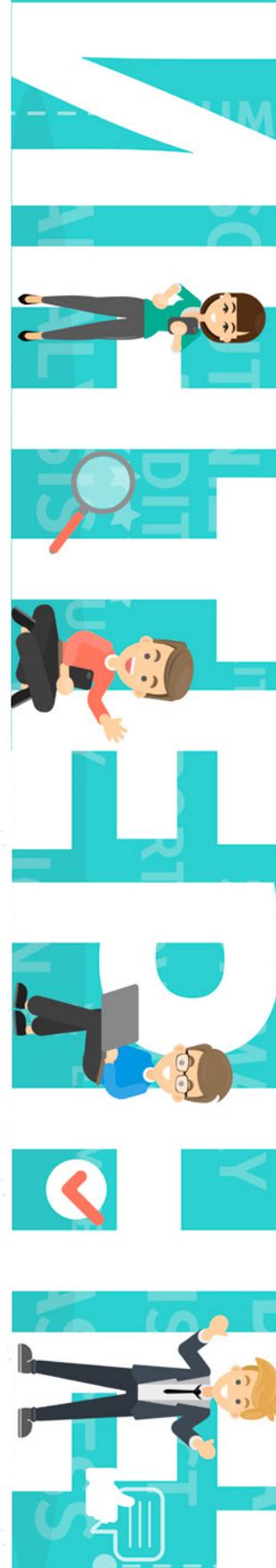
– решения об использовании автомобильных дорог общего пользования местного значения или участков таких автомобильных дорог на платной основе;

– сведения, включенные в реестры маршрутов регулярных перевозок;

– заявления перевозчиков в письменной форме о прекращении действия свидетельств об осуществлении перевозок по маршрутам регулярных перевозок;

– итоги проведенных опросов об оценке населением эффективности деятельности руководителей органов местного самоуправления с применением IT-технологий;

– информацию о деятельности общественных советов по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями;



– информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями;

– информацию о деятельности общественных советов по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность;

– результаты анализа состояния и перспектив развития образования;

– информацию о деятельности общественных советов по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания и о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания;

– сведения о доходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера, представляемые гражданами, претендующими на замещение должностей муниципальной службы, включенных в перечни, установленные нормативными правовыми актами Российской Федерации, гражданами, претендующими на замещение должностей руководителей муниципальных учреждений;

– сведения об источниках получения средств, за счет которых совершены сделки по приобретению земельных участков, других объектов недвижимости, транспортных средств, ценных бумаг (долей участия, паев в уставных (складочных) капиталах организаций), представленные в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «О контроле за соответствием расходов лиц, замещающих государственные должности, и иных лиц их доходам»;

– информацию о рассчитываемой за календарный год среднемесячной заработной плате руководителей, их заместителей и главных бухгалтеров муниципальных учреждений, муниципальных унитарных предприятий;

– информацию о проведении конкурсов на заключение договоров о целевом обучении;

– информацию о бесплатной юридической помощи, предусмотренной в соответствии со статьей 28 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации»;

– информацию о лицах, пропавших без вести, месте их предполагаемого поиска, контактную информацию координаторов мероприятий по поиску лиц, пропавших без вести, иную общедоступную информацию, необходимую для эффективного поиска лиц, пропавших без вести;

– иную информацию, подлежащую размещению на официальном сайте муниципального образования в сети «Интернет» в соответствии с федеральными законами Российской Федерации.

3.3. Перечни информации о деятельности органов местного самоуправления, размещаемой в сети «Интернет», утверждаются в порядке, определяемом органами местного самоуправления.

3.4. На официальном сайте муниципального образования не подлежат размещению:

– предвыборные агитационные материалы, агитационные материалы при проведении референдумов;

– реклама любого рода;

– информация конфиденциального характера;

– информация, доступ к которой ограничен законодательством Российской Федерации о государственной тайне, законодательством Российской Федерации об информации, информационных технологиях и о защите информации и законодательством Российской Федерации о персональных данных.

Не допускаются расхождения между одними и теми же сведениями, размещаемыми в разных разделах официального сайта.





## РАЗДЕЛ 2. СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ



### 2.1. СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ КАК НОВЫЙ КАНАЛ КОММУНИКАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ ВЛАСТИ И ГРАЖДАН

По мере развития цифровизации всех сфер общественной жизни, значимым каналам коммуникации власти и общества становятся социальные сети. Социальные сети обеспечивают онлайн-присутствие органа власти, расширяют механизмы и формы обеспечения обратной связи, выступают как дополнительная площадка для управления коммуникациями органов государственной власти и граждан, что позволяет повысить эффективность и результативность управления.

Авторы исследований, посвященных развитию интернет-технологий, приходят к выводу, что социальные сети в целом вынуждают переходить от односторонних коммуникаций к двусторонним. Некоторые авторы даже ставят появление социальных сетей в один ряд с предшествующими коммуникативными революциями, такими как изобретение печатного станка и появление электронных СМИ. Социальные сети позволяют аудитории мгновенно реагировать на сообщения, в результате чего облегчается получение обратной связи и оценки эффективности сообщения. Использование социальных сетей позволяет получить охват аудитории, труднодостижимой с помощью классических каналов распространения сообщений. Вместе с тем, увеличивается риск ущерба для органа местного самоуправления и его руководства в случае негативной реакции жителей муниципалитета, которые теперь могут легко и быстро распространить свое мнение в сети «Интернет». Соответственно, следует понимать, что использование социальных сетей требует тщательной и внимательной проработки.

Неуклонно растет популярность социальных сетей как нового источника информации и канала коммуникации. Так, по данным исследований, именно социальные сети являются наиболее посещаемыми интернет-ресурсами в Российской Федерации. На конец 2022 года численность



ЧИСЛЕННОСТЬ АУДИТОРИИ СОЦИАЛЬНЫХ  
СЕТЕЙ В 2022 ГОДУ НАСЧИТЫВАЛА  
**106** млн человек  
РОСТ В 2022 ГОДУ **+ 7** млн

аудитории социальных сетей в стране насчитывала 106 млн человек (72,7 % от общей численности населения). Причем, только за 2022 год количество пользователей соцсетей в России увеличилось на 7 млн (+7,1 %)².

Согласно опросам ВЦИОМ, чаще всего россияне узнают новости экономики и общественно-политической жизни страны и своего региона из центрального телевидения (47 %) и социальных сетей и блогов в сети «Интернет» (42 %). Россияне назвали самыми популярными соцсетями и мессенджерами «ВКонтакте» (62 %), Telegram (55 %) и «Одноклассники» (42 %)³.

С каждым годом расширяется присутствие органов государственной власти и органов местного самоуправления в социальных сетях. Так, по данным АНО «Диалог Регионы», в данный момент в России насчитывается более 130 тысяч пабликов органов публичной власти.

² [Глобальный отчет о состоянии диджитал-сферы 2022](#)

³ [Результаты опроса ВЦИОМ](#)



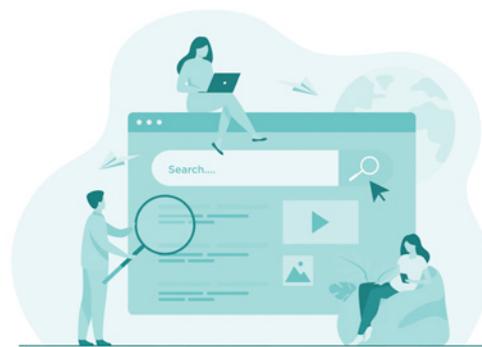
В Санкт-Петербурге общее число подписчиков пабликов ОМСУ в социальной сети «ВКонтакте» составляет более 350 тыс. человек, телеграм-каналов муниципальных образований – более 7 тыс. человек, и их аудитория постоянно расширяется.

Концептуальным документом, в котором на высшем государственном уровне определена необходимость доведения до граждан значимой и достоверной информации, в том числе через социальные сети, является Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 годы, утвержденная Указом Президента Российской Федерации от 9 мая 2017 г. № 203.

Также с 1 декабря 2022 года вступили в силу изменения в Федеральный закон от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», обязывающие государственные органы, органы местного самоуправления или подведомственные им организации создавать официальные страницы в социальных сетях, список которых утверждает Правительство, для размещения информации о своей работе. Речь, в частности, идет о проведении информационно-разъяснительной работы по социально значимым для жителей и гостей города темам, размещении комментариев по актуальным вопросам, актуальных контактных данных, включая адрес электронной почты и номера телефонов.

Для реализации принятых изменений было издано распоряжение Правительства Российской Федерации от 2 сентября 2022 года № 2523-р, определяющее социальные сети «ВКонтакте» и «Одноклассники» в качестве социальных сетей, в которых органы государственной власти и органы местного самоуправления создают официальные страницы. Данные социальные сети соответствуют требованиям, предусмотренным статьей 10.6 Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

Концептуальным документом на региональном уровне, в котором отмечены важность и актуальность выстраивания диалога с жителями по различным каналам коммуникации, является Закон Санкт-Петербурга от 19.12.2018 № 771–164 «О стратегии социально-экономического развития Санкт-Петербурга на период до 2035 года» (далее – Стратегия 2035). Одной из важных задач Стратегии 2035 является «построение каналов коммуникации между гражданами, организациями и органами государственной власти». Как отмечено в Стратегии 2035,



в рамках указанной задачи необходимо обеспечить создание эффективной системы коммуникаций для конструктивного сотрудничества и взаимодействия институтов гражданского общества и органов государственной власти, в том числе в законотворческом процессе, продвижения общественных инициатив и повышения уровня информированности граждан по различным вопросам жизнедеятельности, а также о ключевых событиях в жизни Санкт-Петербурга. В качестве каналов коммуникаций необходимо использовать как классические средства массовой информации (телевидение, газеты, наружная реклама), так и социальные сети, а также иные средства современных коммуникаций.

Эффективное использование социальных сетей в публичном управлении способствует решению, как минимум, **двух задач**.

Во-первых, оно может решать задачи национальной безопасности государства. Наличие развитой современной коммуникационной инфраструктуры в масштабах страны и эффективное ее использование являются одним из критичных условий для обеспечения политической стабильности и информационной безопасности государства как такового.

Во-вторых, грамотное использование современных интернет-технологий позволяет решать задачи формирования позитивного имиджа государственных органов и органов местного самоуправления и, как следствие, достигать высокого уровня доверия граждан к институтам власти.

Использование технологий социальных сетей органами местного самоуправления представляет **ряд новых возможностей**:

- привлечение общественности к участию в деятельности органов местного самоуправления, поощрение диалога на основе широкого участия и обеспечение права голоса при принятии решений;
- краудсорсинг решений и инноваций. Поиск инноваций через общественные знания и таланты в разработке инновационных

решений общественных проблем. Для содействия краудсорсингу органы местного самоуправления публикуют данные и другие материалы, чтобы общественность имела базу, позволяющую принимать участие в обсуждении проектов власти и принятии решений.

**Целями присутствия** органов местного самоуправления в социальных сетях являются:

- обеспечение доступности информации о работе ОМСУ и соблюдение принципа гласности;

- оперативная коммуникация с населением посредством цифровых инструментов;

- создание положительного имиджа ОМСУ в информационном поле;

- обобщение общедоступной в социальных сетях информации, размещаемой пользователями в социальных сетях, для понимания тенденций общественного развития.

Особенности использования социальных сетей органами местного самоуправления продиктованы, во-первых, кругом вопросов, которые решают ОМСУ, а во-вторых, тем, что муниципальная власть является самой близкой к гражданам и поэтому может аккумулировать наиболее полный массив информации о том, что происходит на местах.

**Такая информации может включать:**

- регистрацию на мероприятия и занятия (парки, зоны отдыха, общественные пространства используют социальные медиа, чтобы напомнить о предстоящих мероприятиях и занятиях для регистрации);

- публичные объявления (объявления об общественных услугах являются эффективным методом повышения осведомленности о проблемах, которые важны для населения);

- информацию о ремонте сооружений и строительстве дорог (публикация обновлений о возможных задержках или маршрутах, чтобы их избежать, может помочь снизить разочарование граждан);

- предупреждения об авариях, серьезных изменениях в прогнозах погоды и другое (социальные сети могут помочь муниципалитетам за короткое время донести важную информацию о безопасности).

Одним из **главных преимуществ** социальных сетей является возможность получения обратной связи от пользователей. Для этого используются инструменты комментирования. Желаящие могут оставить комментарий под какой-либо новостью, задав во-

прос или выразив мнение, и получить ответ от представителей ведомства.

Для регламентации работы ОМСУ в социальных сетях и упорядочивания цифровой активности в мировой и российской практике уже накоплен опыт разработки **руководств по социальным сетям для государственных и муниципальных служащих**.

Ссылки на методические веб-ресурсы, подготовленные АНО «Диалог» размещены в конце данного сборника.

В большинстве случаев не осуществляется централизованного государственного контроля и управления использованием социальных сетей. Ответственность за разработку и реализацию политики лежит на отдельных органах власти (министерствах, департаментах, управлениях и т.д.).

В целом подобные руководства содержат:

- кодексы поведения для учреждений и / или отдельных лиц (то есть, что делать или не делать при использовании социальных сетей в качестве учреждения или должностного лица);

- практические руководства, контрольные списки и другие ресурсы для поддержки планов социальных сетей отдельных учреждений;

- руководство по развитию навыков и обмену передовым опытом на уровне сообществ.

Такие регламентирующие документы позволяют:

- поддерживать репутацию государственной и муниципальной службы и конкретного органа в социальных сетях;

- соблюдать правовые аспекты использования социальных сетей;

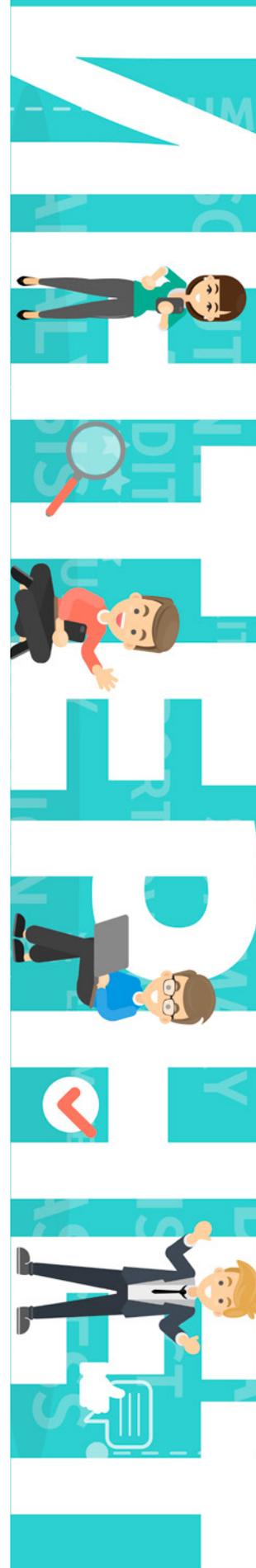
- предотвращать нарушения протоколов безопасности;

- соблюдать требования защиты персональных данных;

- быстро реагировать на кризисные ситуации или нарушения в социальных сетях;

- понимать права и ответственность сторон взаимодействия.

В приложении № 3 размещен модельный муниципальный правовой акт муниципального совета внутригородских муниципальных образований Санкт-Петербурга по созданию и ведению официальных страниц в социальных сетях.



## 2.2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОЗДАНИЮ И ФУНКЦИОНИРОВАНИЮ ОФИЦИАЛЬНЫХ СТРАНИЦ ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ

### 1. Общие положения

1.1. Настоящие методические рекомендации разработаны в целях организации работ по созданию и ведению в сети «Интернет» официальных страниц ОМСУ, размещению общедоступной информации о деятельности органов местного самоуправления в социальных сетях и получения обратной связи, и предназначены для использования органами местного самоуправления.

1.2. Органы местного самоуправления для размещения информации о своей деятельности используют сеть «Интернет», в которой создают официальные страницы в социальных сетях, определенных в распоряжении Правительства Российской Федерации от 2 сентября 2022 года № 2523-р, и соответствующих требованиям, предусмотренным статьей 10.6 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (в настоящее время это – «ВКонтакте», «Одноклассники»).

1.3. Разработка официальных страниц ОМСУ в социальных сетях обеспечивается в соответствии с законодательством Российской Федерации: Конституцией Российской Федерации; Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»; Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»; Федеральным законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»; Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

### 2. Создание и функционирование официальных страниц органов местного самоуправления в социальных сетях

2.1. При создании, развитии, модернизации официальных страниц ОМСУ в социальных сетях рекомендуется использовать программное обеспечение, разработанное организациями, зарегистрированными на территории Российской Федерации и осуществляющими свою деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации, и свободное программное обеспечение.

2.2. Для создания официальных страниц ОМСУ в социальных сетях рекомендуется определить сотрудника в качестве ответственного за работу с социальными медиаресурсами, обладающего следующими компетенциями: знание специфики работы ОМСУ и ОГВ; умение работать в сети «Интернет» с большим объемом информации; знание принципов работы социальных сетей.

2.3. Ответственному за ведение официальной страницы ОМСУ в социальных сетях рекомендуется контролировать соблюдение мер безопасности при ведении ресурса:

- ежедневно проверять работоспособность ресурса;
- вести учет и статистику активности в аккаунте;
- контролировать качество контента, предоставляемого для публикации (проверка файлов на отсутствие вредоносного программного кода, корректности мультимедийных файлов, отсутствие скрытого HTML-кода в текстовых сообщениях);
- регулярно осуществлять смену паролей на всех находящихся в его ведении аккаунтах; немедленную смену паролей при возникновении подозрения в несанкционированной авторизации либо некорректной работе ресурса.

2.4. Для осуществления эффективного интерактивного взаимодействия между ОМСУ и гражданами необходимо на своих страницах в социальных сетях соблюдать правила поведения, рекомендованные администрациями соцсетей.

2.5. Всем официальным страницам ОМСУ в социальных сетях необходимо получить метку «Госорганизация». Для этого необходимо авторизоваться через компьютерную версию платформы, выбрать Управление в меню сообщества, далее – Подтвердить через Госуслуги в пункте Государственный статус.

### 3. Размещение информации на официальных страницах муниципального образования в социальных сетях

3.1. Информация, размещаемая органами местного самоуправления на официальных страницах, должна содержать:

- официальное наименование (полное или краткое) органа местного самоуправления;
- действующий официальный адрес электронной почты;
- информацию о местоположении (почтовый адрес и/или геопозиционная метка);

- графический файл-миниатюру («юзерпик», «аватар»), представляющий собой геральдический знак либо рисунок, созданный на основе геральдического знака, однозначно определяющий принадлежность аккаунта к конкретному муниципальному образованию;
- ссылку на официальный сайт органов местного самоуправления в сети «Интернет»;
- виджет платформы обратной связи – ПОС (для официальных страниц в социальной сети «ВКонтакте»);

– краткую информационную надпись («дисклеймер»), содержащую информацию об официальном статусе аккаунта и необходимые пояснения для граждан.

3.2. Стиль подачи материала и ведения дискуссии должен соответствовать нормам права и общекультурным правилам в части соблюдения культуры и вежливости при общении с гражданами; категорически запрещается использование ненормативной лексики, оскорбительных либо унижительных формулировок. Вместе с тем это не должен быть канцелярский язык, общаться с пользователями необходимо понятно и доступно.

3.3. Информация, размещаемая в аккаунтах, должна быть актуальной, достоверной, доступной для понимания посетителями, представлять интерес для граждан. Необходимо обращать внимание на оформление страниц, стремиться сделать аккаунт более привлекательным и аутентичным деятельности органов местного самоуправления. Оформленная в едином стиле официальная страница (обложка, меню, посты, сторис, клипы) повышает ее узнаваемость и формирует отношение к ней как к официальному источнику информации.

3.4. Публикация должна сопровождаться графическими и/или видеоматериалами для создания у пользователей полного представления о ее теме.

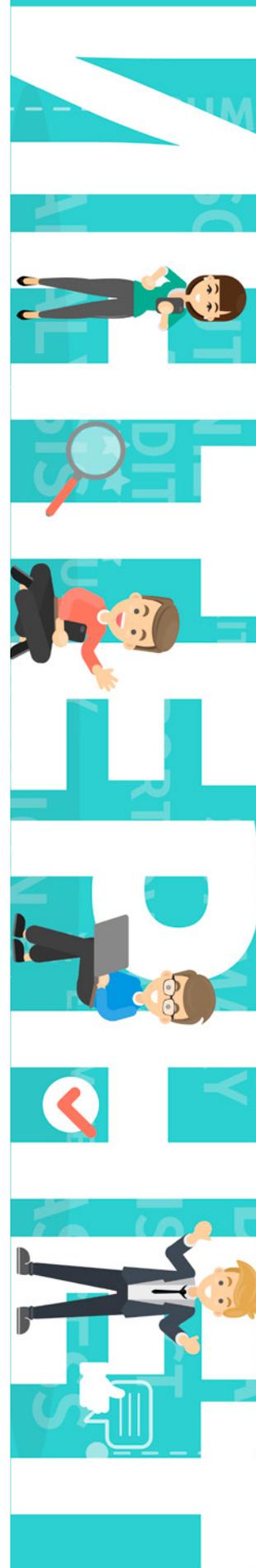
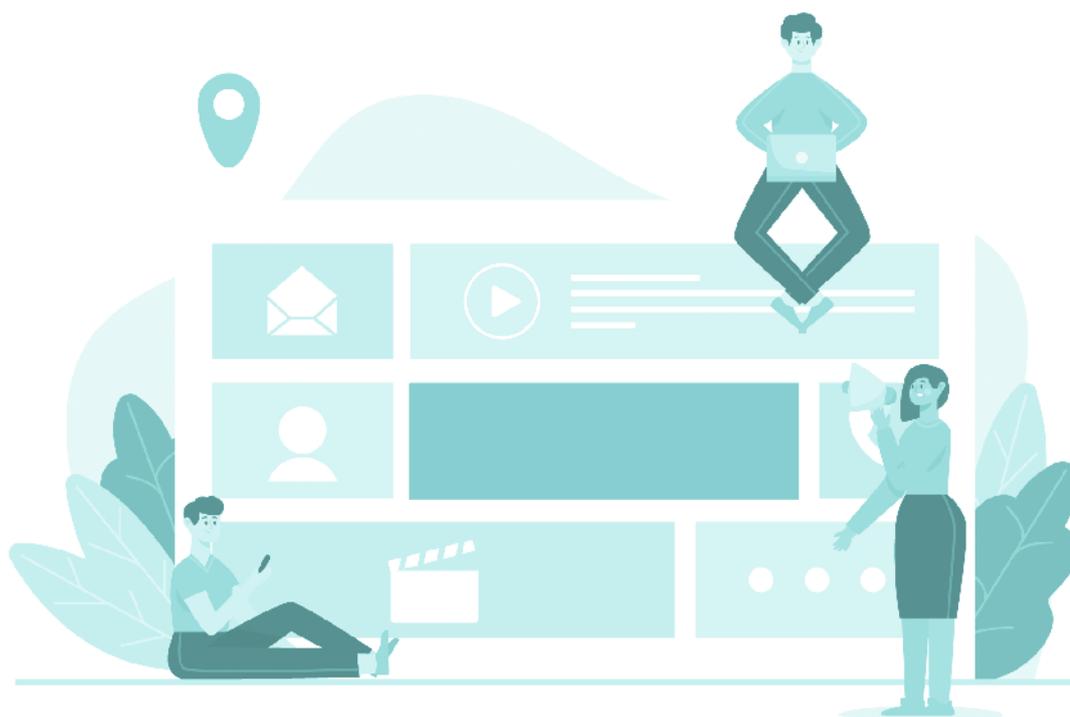
3.5. Рекомендуется размещать не менее трех публикаций в неделю.

#### 4. Организация взаимодействия с гражданами через официальные страницы муниципального образования

4.1. Рекомендуется открывать в аккаунтах комментарии для посетителей страниц. В случае возникновения в аккаунте дискуссии, необходимо проводить постоянное модерирование конкретной темы с целью исключения перехода диалога в неконструктивное русло, а также предупреждения оскорбительных высказываний участников. Вопрос по удалению сообщений, имеющих негативный характер, решается ситуативно. Рекомендуется оставлять негативные комментарии, не нарушающие законодательство и соблюдающие нормы этики.

4.2. Для развития интерактива в общении с подписчиками полезно проводить голосования и конкурсы. Развивать аккаунт помогает фолловинг пользователей, которые связаны с тематикой и интересны с точки зрения получения дополнительной информации или новых читателей. При этих условиях пользователи могут начать следовать за аккаунтом (т.е. фолловить в ответ).

4.3. Рекомендуется проводить изучение статистики аккаунта, доступной администратору, осуществлять анализ интересов и поведения пользователей разных социальных медиа. Обычно для этого используются показатели вовлечённости в соцсетях ER и ERR. ER – это показатель вовлечённости аудитории, который отражает отношение среднего числа реакций на пост



к числу подписчиков страницы. Актуален для соцсетей, в которых нет алгоритмической ленты и рекомендаций, – например, для Telegram. С тех пор как большинство социальных сетей начали использовать алгоритмические ленты, многие SMM-специалисты начали использовать формулу ERR для расчета вовлеченности. ERR также является метрикой вовлеченности, но, в отличие от ER, алгоритм рассчитывает среднее количество реакций на пост с количеством охваченных подписчиков (более подробная информация доступна по ссылке <https://skillbox.ru/media/marketing/kak-poschitat-pokazateli-vo vlechyennosti-v-sotssetyakh-er-i-err-i-s-chem-ikh-sravnivat/>).

## 2.3. ТИПИЧНЫЕ ОШИБКИ ПРИ ВЕДЕНИИ СТРАНИЦ ОМСУ

### Ошибка 1. Публичное должностное лицо неверно позиционирует свой аккаунт

Первая и самая большая ошибка при ведении аккаунта главы муниципального образования – это смешивание личной и публичной жизни в сети «Интернет». Соцсети изначально создавались как площадки для неформальной коммуникации. Но личный аккаунт главы – это аккаунт публичного должностного лица. Получив статус главы муниципального образования или местной администрации, должностное лицо обязано демонстрировать в своем аккаунте уважение к жителям и законопослушание, соблюдать морально-этические нормы.

**Что делать.** Не следует показывать явные преимущества своего статуса, демонстрировать личное отношение к социальным процессам или отдельным личностям из числа коллег, подчиненных, жителей, размещать личную информацию, которая не относится к работе. Следует минимизировать информацию о социальной активности членов семьи, их хобби и интересах. Чтобы не создавать поводы для провокаций, ограничиться редкими нейтральными публикациями на эту тему. Например, можно раз в месяц размещать посты о том, как глава вместе со своей семьей поддержал какой-либо социальный проект, участвовал в публичном мероприятии (благодарительной или экологической акции, субботнике).

Приветствуется использование «я»-обращения: написание постов от первого лица создает ощущение сближения с аудиторией. Рекомендуется размещение фото, где глава находится близко к гражданам, пожимает руку, общается, что также создает эффект сближения с аудиторией.

### Ошибка 2. Информация в личном аккаунте и на официальном сайте дублируется

Аккаунты органов государственной власти в социальных сетях чаще всего дублируют информацию со страниц своих официальных сайтов. В результате соцсети становятся идентичными официальному сайту: наличие большого количества информации о совещаниях, поездках руководителей, различных награждениях и т.п. Для большинства пользователей подобная информация не представляет никакого интереса.

**Что делать.** Во многих случаях важная информация (о проведении мероприятий, встреч, изменениях в структуре и т.д.) должна дублироваться, так как вероятность того, что сообщения на официальном сайте или в социальных сетях останутся незамеченными гражданами, высока из-за информационного потока. В постах следует дополнять информацию, размещенную на официальном сайте, давать собственные оценки и комментарии.

### Ошибка 3. ОМСУ ведут свой аккаунт нерегулярно

Не следует делать так, чтобы целую неделю аккаунт «молчал», а затем в нем появилось сразу несколько постов. Из-за больших перерывов подписчики перестают заходить на страницу. Но и частый постинг тоже распространенная ошибка. Не стоит публиковать записи одну за другой в течение нескольких часов или минут.

**Что делать.** Писать посты регулярно. Чтобы не перегрузить подписчиков информацией и не надоесть им, необходимо разработать контент-план на месяц вперед. Оптимально создавать один пост в день либо через день. Хорошо себя зарекомендовал метод отложенной реакции на комментарии и запросы в соцсетях – задержка ответа как минимум на сутки. За это время можно успеть запросить дополнительную информацию, посоветоваться с коллегами и дать поручения подчиненным. Но затягивать с ответами более чем на три дня нерационально.

### Ошибка 4. Глава отвечает на негатив под влиянием эмоций

Комментарии не всегда бывают положительными. Воспринимать негатив как личное оскорбление и резко на него реагировать ошибочно.

#### Что делать.

1. Если руководителю ОМСУ не понравился комментарий под постом, следует сохранить спокойствие, даже если пост задел за живое.

2. Не следует отвечать сразу же, в состоянии раздражения. Продумать ответ следует, лишь когда эмоции улягутся.

3. Нужно быть вежливыми, не опускаться до оскорблений. Проявите доброжелательность и такт, даже если автор негативного комментария не совсем прав. Поблагодарите его за отзыв и равнодушное отношение.

4. Ответьте на негативный отзыв аргументированно. Проанализируйте свой ответ, прежде чем опубликовать его.

**Ошибка 5. Глава игнорирует сообщества и группы в соцсетях**

Сообщества и группы позволяют организовать взаимодействие главы муниципалитета и населения. Вы выстраиваете своего рода внутреннюю социальную подсеть – площадку для общения с политическими сторонниками и противниками, обсуждения территориальных вопросов в закрытых группах. Обсуждение конкретных проблем эффективнее всего в тематических сообществах: именно там собираются самые информированные подписчики, способные предлагать здравые идеи.

**Что делать.** Прежде чем создавать сообщество или группу, решите, в какой социальной сети такой шаг даст наилучший результат. В этом вам поможет мониторинг упоминаний в соцсетях должностного лица, муниципалитета или определенных тем для обсуждения. Иногда для создания сообщества лучше подходит подсеть на местном официальном сайте. Здесь можно предусмотреть регистрацию участников, возможность размещения публикаций и общения в режиме открытого или закрытого форума либо обмен сообщениями во встроенном мессенджере.

**Ошибка 6. Нет стратегии продвижения аккаунта**

Стратегия продвижения в социальных медиа включает выработку стиля общения, достижение измеримых KPI, политику ведения профилей, продуманный план публикаций.

**Что делать.** Разработать стратегию продвижения и контент-план публикаций. Найти свой стиль общения. Разговаривать с подписчиками простым языком: это повышает степень доверия. Активно использовать в постах видео – желательно, чтобы каждый пост сопровождался видео или фото. Поручить сотрудникам пресс-службы вести съемку на всех значимых публичных мероприятиях с участием главы.





## РАЗДЕЛ 3. ЦЕНТР УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНОМ И ПЛАТФОРМА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

### 3.1. ЦЕНТР УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНОМ

Для координации работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений граждан в каждом субъекте Российской Федерации в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 № 1844 «Об утверждении Правил предоставления субсидии из федерального бюджета автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» на создание и обеспечение функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов и Правил создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов» был сформирован центр управления региона (далее – ЦУР).

ЦУР является проектным офисом, осуществляющим:

- координацию работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также граждан Российской Федерации, постоянно проживающих за пределами территории Российской Федерации, и юридических лиц любых организационно-правовых форм вне зависимости от места их государственной регистрации (далее – граждане и юридические лица), поступающих в органы и организации, в том числе с использованием федеральных, региональных, муниципальных систем обратной связи и обработки сообщений, а также публикуемых гражданами и юридическими лицами в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации;
- взаимодействие с гражданами через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной коммуникации по направлениям и тематикам деятельности центра управления региона;
- оперативное реагирование по направлениям и тематикам деятельности центра управления региона через взаимодействие с органами и организациями;
- предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития субъектов Российской Федерации.

### 3.2. РАБОТА ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ В ПЛАТФОРМЕ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ (ПОС)

В рамках федерального проекта «Цифровое государственное управление» национальной программы «Цифровая экономика» Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (далее – Минцифры России) с 2020 года организована работа по созданию и внедрению в субъекты Российской Федерации единого окна цифровой обратной связи, разработанного на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Платформа обратной связи, ПОС).

**Платформа обратной связи** позволяет гражданам через электронную форму на портале Госуслуг, мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе», а также виджеты на сайтах органов и организаций субъектов Российской Федерации направлять сообщения в исполнительные органы государственной власти и органы местного самоуправления по широкому спектру вопросов, а также принимать участие в опросах, голосованиях, и т.д.

ПОС включает в себя четыре основных компонента:

- работа с сообщениями граждан;
- работа с сообщениями граждан из открытых источников («Инцидент – Менеджмент»);
- общественные голосования;
- госпублики.

Основная цель ПОС – быстрое решение актуальных проблем граждан. Система позволяет получать объективную информацию об актуальных проблемах, волнующих граждан, и принимать необходимые меры для их решения. В целом ПОС обеспечивает единый стандарт подачи обращений граждан в органы власти и организации.

С 2021 года органы местного самоуправления внутригородских муниципальных образований города федерального значения Санкт-Петербурга (далее – ВМО) приступили к работе с сообщениями, поступающими в Санкт-Петербург, посредством Платформы обратной связи.

В 2022 году в ПОС поступило 6 163 сообщения, относящихся к компетенции органов местного самоуправления (всего поступило 249 949 сообщений).

Наибольшее количество сообщений поступило в ВМО город Петергоф (286 сообщений), ВМО поселок Шушары (265 сообщений), ВМО город Пушкин (240 сообщений).

Максимальный срок ответа на сообщения в ПОС составляет 30 дней.

В ПОС функционирует модуль «Общественные голосования». За 2022 год в данном модуле было опубликовано и проведено 627 опросов, из них 550 опросов (88 %) являлись муниципальными. Приняло участие 9027 человек.

Наиболее активно размещали опросы:

- ВМО муниципальный округ № 54 (25 опросов);
- ВМО муниципальный округ Коломяги (24 опроса);
- ВМО муниципальный округ Светлановское (16 опросов).

Наиболее актуальными для жителей Санкт-Петербурга стали опросы:

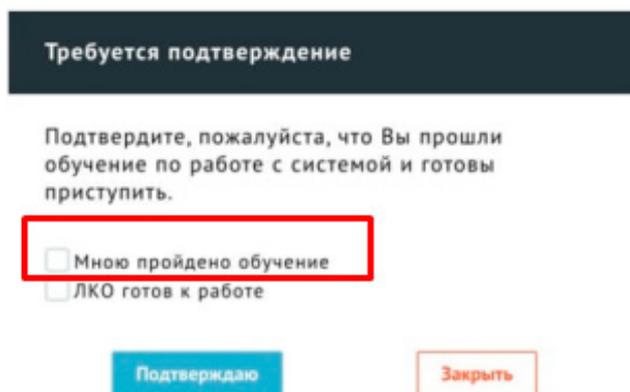
- увеличение парковочных мест в ЖК «Шуваловский»;
- опрос жителей о перспективах благоустройства территории Осиновой Рожи, ограниченной Апраксинской улицей, Приозерским и Юкковским шоссе;
- видеонаблюдение на детских и спортивных площадках.

### 3.3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ПО РАБОТЕ В ПОС

#### 1. Регистрация пользователей в ПОС

1.1. Создавать/архивировать/менять учетные записи в личном кабинете органов местного самоуправления (далее – ЛКО) может сотрудник администрации района Санкт-Петербурга (далее – администрация) с ролью «Администратор ЛКО». При необходимости внести изменения в учетную запись следует обратиться к указанному должностному лицу.

После создания новой учетной записи, сотруднику органа местного самоуправления в тот же день необходимо пройти по ссылке, направленной на адрес его электронной почты, и отметить чек-бок «Мной пройдено обучение»:



1.2. В ЛКО всегда должен быть сотрудник, способный заменить основного специалиста, обрабатывающего сообщения в ПОС, во время его временного отсутствия (отпуск, больничный).

#### 2. Качество ответов

2.1. При подготовке ответа заявителям в обязательном порядке необходимо использовать шаблон. Шаблон ответа находится в карточке подготовки ответа, вкладка «Подготовленный шаблон ответа»:



## Подготовить ответ



Подготовленный шаблон ответа

Редактируемый ответ

Тип ответа

Решено  Не решено  Отложено  Отклонено

Тип решения\*

Тип решения не выбран



Автомобильные дороги. Решено

Пример  — поле ввода для заполнения

Пример — неизменяемое поле

Заполните поле ответа

Перетащите файлы или выберите на компьютере

 [Выбрать файл](#)

Форматы файлов: .txt, .odt, .ods, .odp, .odf, .xls, .xlsx, .ppt, .pptx, .doc, .docx, .rtf, .pdf, .jpeg, .jpg, .png, .tiff, .gif, .pcx, .p7s, .sign, .sig

Общий размер файлов к ответу заявителю до 20 Мб

В шаблоне необходимо добавить окончание в соответствии с половой принадлежностью заявителя, а также сам текст ответа:

Автомобильные дороги. Решено



Текст решения

Пример  — поле ввода для заполнения

Пример — неизменяемое поле

Уважаем   Денис Евгеньевич  ! Рассмотрев Ваше сообщение № 180473420  от

08.07.2023  |  ; информируем о

следующем.  

В тексте должен содержаться лаконичный и информативный ответ по существу поставленного вопроса. Заявителю должно быть предельно понятно, какая работа для решения его проблемы проделана, решен ли его вопрос, либо что дополнительно требуется сделать для окон-

чательного решения. По возможности стоит удержаться от использования масштабного цитирования нормативно-правовых актов, которые могут усложнить восприятие заявителем ответа.

Также при подготовке обратной связи, необходимо проявить эмпатию к проблеме гражданина и постараться всецело оказать содействие в решении его вопроса, либо к смягчению сложившейся проблемы, указанной в его сообщении.

Обращаем внимание, что после утверждения ответа руководителем он автоматически уходит заявителю. Изменить, либо вернуть ответ на доработку после утверждения невозможно.

**Недопустимо:**

- допускать истечения срока ответа;
- сообщать в ответе заявителю о том, что проблема находится в ведении других органов и организаций Санкт-Петербурга. Поскольку система позволяет осуществлять перенаправление в нужную организацию, сообщения с вопросами, выходящими за рамки зоны ответственности ОМСУ, следует возвращать на этап координации в вышестоящее ЛКО;
- самостоятельно перенаправлять сообщения в другой орган/организацию;
- давать заявителю заведомо ложную информацию.

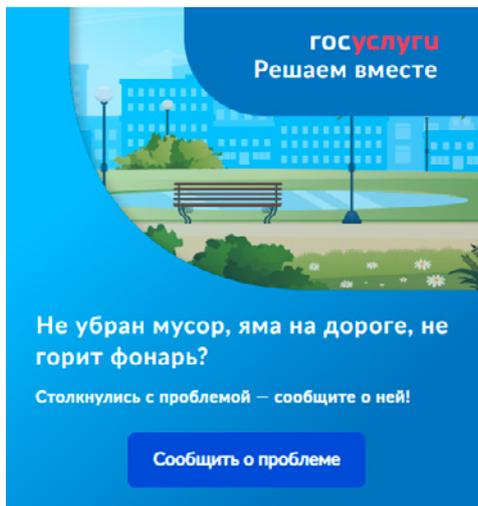
Если необходимо дополнительное время на рассмотрение сообщения рекомендуется направить заявителю промежуточный ответ использовав тип ответа «Отложено» в целях предотвращения истечения срока ответа, однако, намеренно затягивать срок подготовки ответа, выбирая тип решения «Отложено» недопустимо.

**ВАЖНО!** Не рекомендуется выбирать тип ответа «Отложено» в сообщениях с фаст-треком. При наличии фаст-трека отложенное сообщение не будет засчитано как отработанное в ускоренные сроки и тем самым не будет учтено в рейтинговании субъектов Российской Федерации.

**3. Виджеты**

3.1. На официальных сайтах ВМО в сети «Интернет» должно располагаться два виджета:

**ВИДЖЕТ  
ДЛЯ ПОДАЧИ СООБЩЕНИЙ**



*\*Код виджета генерируется в ЛКО ОМСУ сотрудником администрации с ролью «Администратор ЛКО» и направляется в ОМСУ для размещения на сайте в ОМСУ.*

**ВИДЖЕТ  
«ОБЩЕСТВЕННОЕ ГОЛОСОВАНИЕ»**



*\*Код виджета генерируется сотрудником ОМСУ с ролью «Уполномоченный муниципальный» и должен содержать следующие «Типы виджета»: «Опросы», «Прямые линии», «Обсуждение (комментирование)», «Голосование по проектам», «Новости», «Обсуждения (опросы и оценки)», «Голосование по объектам благоустройства», «Рейтингование проектов», «Общественные обсуждения и публичные слушания».*



3.2. На официальных страницах ОМСУ в социальной сети «ВКонтакте» должно быть размещено два виджета:

**ВИДЖЕТ  
ОПРОСОВ И ГОЛОСОВАНИЙ**



Решаем вместе

**ВИДЖЕТ ДЛЯ ПОДАЧИ  
СООБЩЕНИЙ И ОБРАЩЕНИЙ**



Решаем вместе

\* Виджеты размещаются в соответствии с инструкцией.

**4. Компонент «Общественное голосование»**

4.1. Создавать и публиковать мероприятия на муниципальном уровне в компоненте «Общественное голосование» может сотрудник ОМСУ с ролью «Уполномоченный муниципальный».

4.1.1. Доступ к роли «Уполномоченный муниципальный» осуществляет Минцифры России. Для получения доступа необходимо направить данные учетной записи и номер СНИЛС в администрацию.

4.2. Принять участие в муниципальном мероприятии компонента «Общественное голосование» смогут исключительно граждане, зарегистрированные на портале Госуслуг и указавшие там адрес проживания, находящейся в границах территории муниципального образования, проводящего мероприятие.

4.3. Модули:

4.3.1. «Опросы» – позволяет проводить опросы, в том числе опросы по социально-демографическим признакам.

**ВАЖНО!** ОМСУ необходимо проводить опросы в данном модуле не реже 1 раза в квартал. Опрос должен быть сформулирован понятным для обывателя языком на актуальную для муниципального образования тему. После публикации опроса изменить содержание, либо полностью удалить опрос нельзя.

После завершения опроса его необходимо убрать в архив.

4.3.2. «Голосования по проектам» – позволяет проводить голосования по проектам распределения части местного бюджета.

«Рейтингование проектов» – предназначен для сбора и предварительного рейтингования проектов от граждан с целью выявления наиболее актуальных для последующего участия в голосовании по распределению бюджетов и дальнейший их переход в Голосование по проектам;

«Голосования по объектам благоустройства» – предназначен для выбора территорий, подлежащих благоустройству, представляет собой процесс размещения на голосование списка территорий от уполномоченных пользователей системы, а также путем приема от граждан предложений по списку территорий для благоустройства, подведение итогов голосования, размещение отчетных документов по итогам благоустройства.

\*Голосования необходимо проводить не реже 1 раза в год (в любом более подходящем для конкретного голосования модуле, на выбор).

**ВАЖНО!** После проведения голосования победивший проект **ОБЯЗАТЕЛЬНО** должен быть реализован в текущем году. После завершения голосования необходимо будет подвести итоги голосования и опубликовать их, а после реализации проекта – прикрепить протокол.

4.3.3. «Общественные обсуждения и публичные слушания» (далее – ОО/ПС)

ОО/ПС – представляет собой механизм информирования граждан о предстоящих ОО/ПС с размещением материалов по обсуждаемым вопросам, сбора обратной связи/мнений в виде комментариев граждан конкретного региона или муниципалитета по выдвинутым вопросам в рамках ОО/ПС и последующему проведению ОО/ПС, по результатам которых будут размещаться итоги.

Данный функционал предназначен для заблаговременного оповещения жителей муниципального образования о времени и месте проведения публичных слушаний, обеспечения возможности представления жителями муниципального образования своих замечаний и предложений по вынесенному на обсуждение проекту муниципального правового акта, а также для участия жителей муниципального образования в публичных слушаниях и для опубликования (обнародования) результатов публичных слушаний, включая мотивированное обоснование принятых решений.

Для корректного использования модуля всем ОМСУ необходимо внести соответствующие изменения в устав и (или) нормативные правовые акты муниципального совета, которые определяют порядок организации и проведения публичных слушаний.

**ВАЖНО!** Данный модуль обязателен к использованию при подготовке к проведению ОО/ПС на муниципальном уровне.

#### 4.4. Участие граждан в мероприятиях Компонента «Общественное голосование»

Для максимального привлечения граждан к мероприятиям, проводимым в рамках ПОС, каждое размещенное «Общественное голосование» должно сопровождаться сообщением о его проведении (с указанием ссылки) на информационных ресурсах ОМСУ (печатное СМИ, официальные интернет-сайты, социальные сети).

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

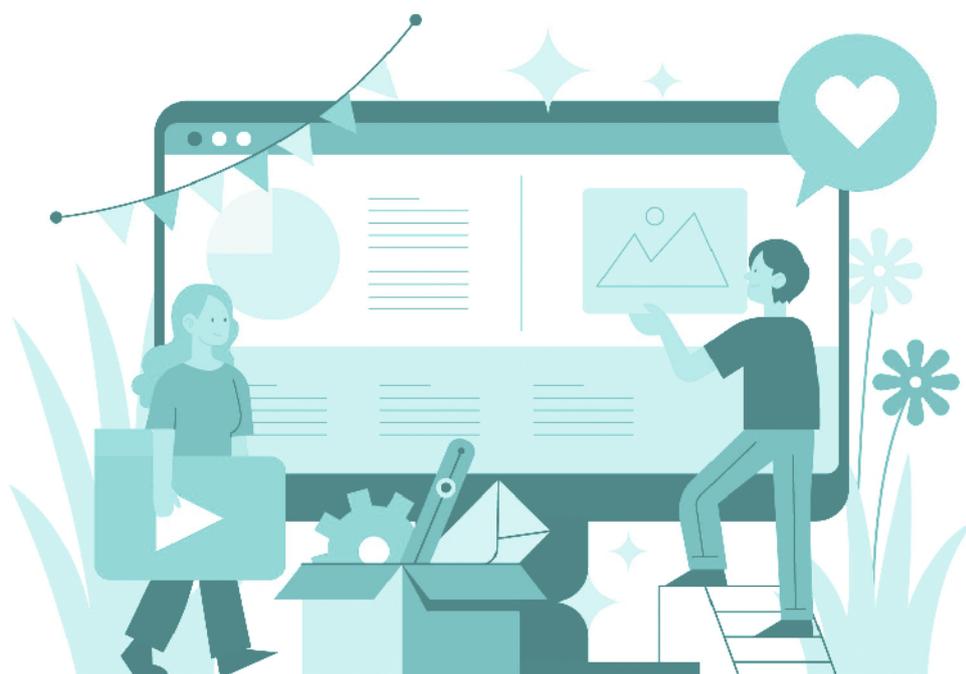
Итак, в современную цифровую эпоху органы местного самоуправления могут быть более прозрачными, предлагать новые возможности для электронного взаимодействия с гражданами, активно привлекать граждан к участию в жизни муниципалитета.

В отношении наполнения сайтов и ведения аккаунтов социальных сетей весьма важно обеспечивать граждан системной, качественной, адекватной и актуальной информацией, создавать возможности для оперативной обратной связи и учета общественного мнения по актуальным публичным вопросам, а также – создавать условия, при которых потребитель информации заинтересуется в ее потреблении и поиске. Это позволит органам публичной власти, с одной стороны, соответствовать ожиданиям и уровню восприятия граждан, а с другой, – выполнять важную для себя миссию по легитимации власти: формировать благоприятный образ в глазах населения. Все это в совокупности будет способствовать формированию позитивного имиджа государственной власти, а также реализации целей государственной информационной политики.

Социальные сети стали часто использоваться органами местного самоуправления для решения сразу несколько важных задач.

Это диалог с жителями, оперативное донесение до них важной информации о работе местных властей и получение обратной связи, в том числе в виде проведения опросов и исследований. Кроме того, публикации в соцсетях могут выступать для укрепления имиджа местной власти, роста ее популярности среди горожан за счет регулярных рассказов о выполнении полезных дел на благо своего округа и города.

При организации работы в области информирования граждан руководителям органов местного самоуправления важно помнить о вопросах цифровой этики и о том, что не все граждане, даже проживающие в таком мегаполисе как Санкт-Петербург, имеют равный доступ к сети «Интернет».

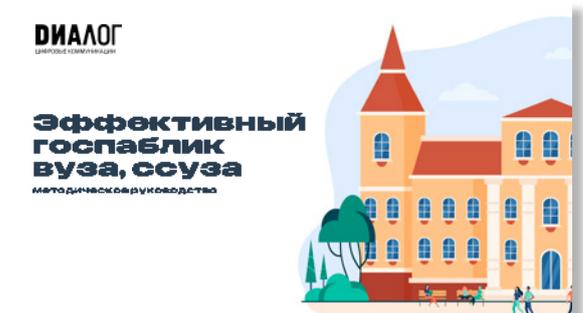
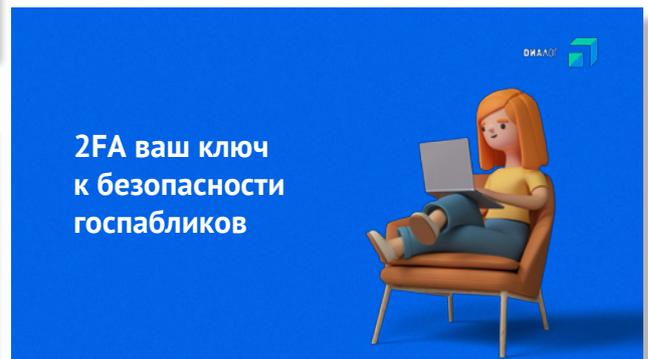
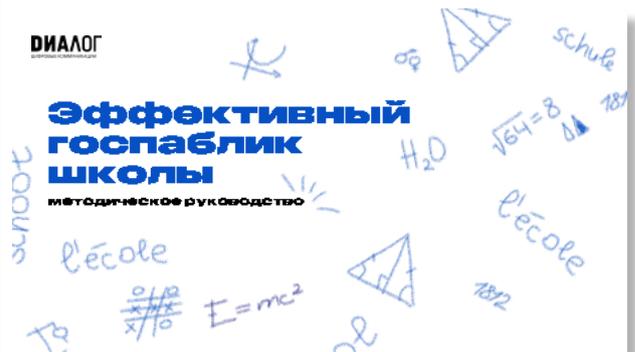


# МЕТОДИЧЕСКИЕ ВЕБ-РЕСУРСЫ

[Госпаблики – Лучшее](#). Паблик команды АНО «Диалог Регионы» в социальной сети «ВКонтакте», где собраны лучшие кейсы, полезные практики и референсы для работы в госпабликах – официальных соцсетях власти на всех уровнях

[Госпаблики-Лучшее](#). Канал команды АНО «Диалог Регионы» в Telegram с лучшими кейсами [Методические материалы, разработанные АНО «Диалог Регионы»:](#)

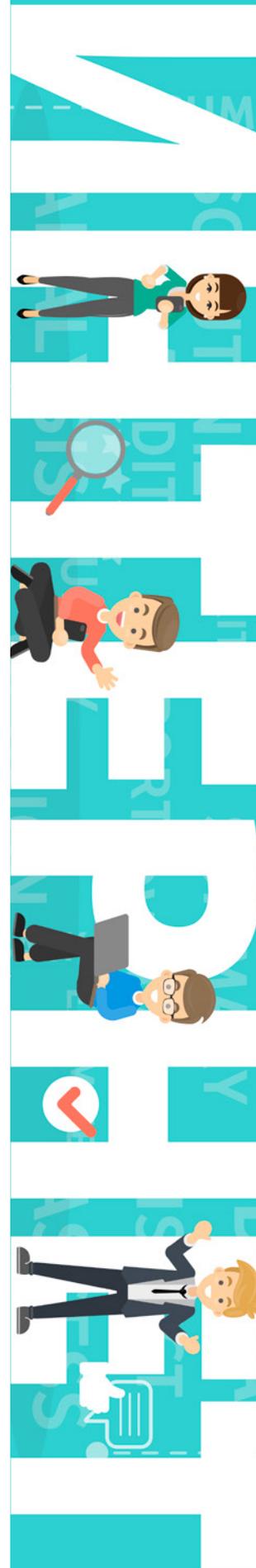
- [Подтверждение статуса официальной страницы через Госуслуги](#)
- [Обратная связь в госпабликах](#)
- [Ключ к безопасности в госпабликах](#)
- [Фирменный стиль госпабликов](#)
- [Как вести госпаблики в Telegram](#)
- [Эффективный госпаблик города, района, поселения](#)



**ПЕРЕЧЕНЬ НОРМАТИВНЫХ ПРАВОВЫХ АКТОВ,  
регулирующих организацию информирования граждан о деятельности органов  
местного самоуправления внутригородских муниципальных образований  
города федерального значения Санкт-Петербурга**

К основным нормативным правовым актам, регулирующим информационную открытость деятельности органов местного самоуправления внутригородских муниципальных образований города федерального значения Санкт-Петербурга, относятся:

- Федеральный закон Российской Федерации от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» ([ссылка](#));
- Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» ([ссылка](#));
- Федеральный закон от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» ([ссылка](#));
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ([ссылка](#));
- Указ Президента Российской Федерации от 9 мая 2017 года № 203 «Об утверждении Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 годы» ([ссылка](#));
- Указ Президента Российской Федерации от 5 декабря 2016 года № 646 «Об утверждении Доктрины информационной безопасности Российской Федерации» ([ссылка](#));
- Постановление Правительства Российской Федерации от 15.04.2014 № 313 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Информационное общество» ([ссылка](#));
- Постановление Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 583 «Об обеспечении доступа к общедоступной информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в форме открытых данных» ([ссылка](#));
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 2 сентября 2022 года № 2523-р «Об определении ВКонтакте и Одноклассники в качестве информационных систем и (или) программ для электронных вычислительных машин, используемых государственными органами, в том числе судами, Судебным департаментом при Верховном Суде Российской Федерации, включая управления Судебного департамента при Верховном Суде Российской Федерации в субъектах Российской Федерации, а также органами местного самоуправления, организациями, подведомственными государственным органам и органам местного самоуправления, для создания официальных страниц» ([ссылка](#));
- Постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2022 г. № 2560 «Об утверждении Правил размещения государственными органами, органами местного самоуправления и подведомственными организациями информации на своих официальных страницах, получения доступа к информации, размещаемой на официальных страницах, и осуществления взаимодействия с пользователями информацией на официальных страницах с использованием инфраструктуры, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме, предусмотренной Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и Правил взаимодействия официальных сайтов и официальных страниц с федеральной государственной информационной системой «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», включая требования, предъявляемые к такому взаимодействию» ([ссылка](#));
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 1187-р «О Перечнях информации о деятельности государственных органов, органов местного самоуправления, размещаемой в сети «Интернет» в форме открытых данных» ([ссылка](#));
- Закон Санкт-Петербурга от 19.12.2018 № 771–164 «О Стратегии социально-экономического развития Санкт-Петербурга на период до 2035 года» ([ссылка](#));
- Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 23 июня 2014 года № 494 «Об утверждении государственной программы Санкт-Петербурга «Повышение эффективности государственного управления в Санкт-Петербурге» ([ссылка](#));
- Стратегия в области цифровой трансформации отраслей экономики, социальной сферы и государственного управления Санкт-Петербурга, одобренная протоколом от 25.08.2021 № 6 расширенного заседания президиума Совета по стратегическому развитию и проектной деятельности в Санкт-Петербурге ([ссылка](#));



**МОДЕЛЬНЫЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ПРАВОВОЙ АКТ  
муниципального совета внутригородского муниципального образования города  
федерального значения Санкт-Петербурга по созданию и ведению официального  
сайта муниципального образования**



**МОДЕЛЬНЫЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ПРАВОВОЙ АКТ  
для Муниципального совета внутригородского муниципального образования  
города федерального значения Санкт-Петербурга по созданию и ведению  
официальных страниц органов местного самоуправления в социальных сетях**





[www.sovetmo-spb.ru](http://www.sovetmo-spb.ru)



[info-sovetmo@yandex.ru](mailto:info-sovetmo@yandex.ru)



[www.vk.com/sovets\\_mo\\_spb](http://www.vk.com/sovets_mo_spb)

СОВЕТ МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАНИЙ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

190107, Санкт-Петербург, Исаакиевская пл., д. 6

тел./факс: (812) 318-83-21

e-mail: [info-sovetmo@yandex.ru](mailto:info-sovetmo@yandex.ru)

[www.sovetmo-spb.ru](http://www.sovetmo-spb.ru)