



ПРИКАЗ
от 07.08.2026

г. Казань

БОЕРЫК
№ Пр-662/2026

**Об утверждении Регламента работы
Государственного комитета Республики Татарстан по тарифам
в системе «Инцидент-менеджмент»**

В целях организации работы Государственного комитета Республики Татарстан по тарифам в системе «Инцидент-менеджмент», оперативного реагирования на публикации в социальных сетях п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Регламент работы Государственного комитета Республики Татарстан по тарифам в системе «Инцидент-менеджмент».

2. Признать утратившими силу следующие приказы Госкомитета:
от 07.07.2022 № Пр-497/2022 «Об утверждении Регламента работы Государственного комитета Республики Татарстан по тарифам в системе «Инцидент - менеджмент»;

от 24.03.2023 № Пр-66/2023 «О внесении изменений в приказ Государственного комитета Республики Татарстан по тарифам 07.07.2022 № Пр-497/2022 «Об утверждении Регламента работы Государственного комитета Республики Татарстан по тарифам в системе «Инцидент-менеджмент»;

от 16.02.2026 № Пр-43/2026 «О внесении изменений в Регламент работы Государственного комитета Республики Татарстан по тарифам в системе «Инцидент-менеджмент», утвержденный приказом Государственного комитета Республики Татарстан по тарифам от 07.07.2022 № Пр-497/2022».

3. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

4. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на заместителя председателя Государственного комитета Республики Татарстан по тарифам Л.П.Борисову.

Председатель

Р.В.Гайнутдинов



Утвержден
приказом Государственного
комитета Республики
Татарстан по тарифам
от _____ № _____

**Регламент
работы Государственного комитета Республики Татарстан по тарифам
в системе «Инцидент-менеджмент»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент устанавливает порядок работы Государственного комитета Республики Татарстан по тарифам (далее – Госкомитет) с публикациями граждан в социальных сетях в системе «Инцидент-менеджмент» (далее – Система).

1.2. Требования Регламента распространяются на все структурные подразделения Госкомитета. Сотрудники Госкомитета обязаны знать и выполнять требования Регламента.

1.3. Система «Инцидент-менеджмент» – система реагирования на публикации в социальных сетях. Система позволяет установить прямой диалог между населением и органами власти, быстро реагировать на сообщения в социальных сетях.

1.4. Система обеспечивает решение следующих задач:

- мониторинг публикаций в социальных сетях;
- реагирование на публикации в социальных сетях;
- обработка найденных сообщений по регламентированному процессу;
- автоматизированная обработка большого объема публикаций;
- автоматическая и ручная публикация ответа на сообщение;
- интеграция обработки публикаций с внутренними системами;
- контроль срока реагирования.

2. Основные понятия

2.1. Инцидент - публикация, размещенная гражданами в социальных сетях и зафиксированная в Системе.

2.2. Публикация - жалоба, обращение, комментарий, высказывание, мнение и др., опубликованные гражданами в социальных сетях.

2.3. Заявитель - автор Инцидента.

2.4. Куратор - сотрудник АНО «Диалог регионы» (отдел по Республике Татарстан).

2.5. Исполнитель - отдел по работе с обращениями граждан. Ответственным за рассмотрение Инцидента, подготовку и размещение ответа в Системе является начальник отдела по работе с обращениями граждан и (или) уполномоченное им должностное лицо из числа сотрудников отдела.

2.6. Соисполнитель - структурное подразделение Госкомитета. Ответственным за рассмотрение Инцидента является начальник структурного подразделения Госкомитета и (или) уполномоченное им лицо, в сферу компетенции которого входит рассмотрение вопросов по теме Инцидента.

2.7. Тема Инцидента - краткая аннотация Инцидента.

3. Обязанности ответственного лица в Системе

3.1. Ответственным за работу в Системе является начальник отдела по работе с обращениями граждан и (или) уполномоченное им должностное лицо из числа сотрудников отдела.

3.2. Исполнитель обязан:

- получить доступ (логин и пароль) в аккаунт в Системе;
- пройти инструктаж у Куратора;
- сопровождать работу аккаунтов в социальных сетях: обработка поступающих обращений, размещение необходимой и актуальной информации о деятельности Госкомитета.

4. Аккаунты Госкомитета в социальных сетях, для работы в Системе

4.1. Госкомитетом созданы следующие аккаунты в социальных сетях:

«Социальная сеть/мессенджер»	Наименование аккаунта/группы		Ссылка
«ВКонтакте»	Страница	«Госкомитет тарифы»	https://vk.com/id547914513
	Группа	«Тарифы Татарстана»	https://vk.com/club183178886
«Одноклассники»	Страница	«Госкомитет РТ по тарифам»	https://ok.ru/profile/577765845982
	Группа	«Тарифы Татарстана»	https://ok.ru/group/56771600449758
«МАХ»	Канал	«Тарифы Татарстана»	https://max.ru/id1655200443_gos

4.2. Логин и пароль для доступа в социальные сети Госкомитета находятся у Исполнителя.

5. Алгоритм работы с Инцидентом

5.1. Исполнитель проводит ежедневный мониторинг Системы на предмет поступивших Инцидентов. Мониторинг проводится в рабочее время. В случае если Система назначает Инцидент, не входящий в компетенцию Госкомитета,

Исполнитель незамедлительно связывается с Куратором для переназначения Инцидента.

5.2. При фиксации в Системе Инцидента, входящего в компетенцию Госкомитета, Исполнитель регистрирует Инцидент в Единой межведомственной системе электронного документооборота «Электронное правительство Республики Татарстан» (далее – «Электронное правительство») в отдельном блоке «Обращения граждан» в течение рабочего времени: с понедельника по четверг – с 8:00 до 17:00, в пятницу – с 8:00 до 15:45, обеденный перерыв – с 12:00 до 12:45. Карточка Инцидента заполняется в соответствии с формой, предусмотренной приложением к настоящему регламенту.

5.3. Для подготовки информации Заявителю карточка Инцидента с пометкой «Срочно» направляется Соисполнителю.

5.4. Соисполнитель рассматривает Инцидент в сроки, указанные в резолюции, и направляет Исполнителю информацию в пределах своей компетенции служебной запиской.

5.5. Исполнитель на основании информации, полученной от Соисполнителя, готовит окончательную редакцию ответа. Ответ размещается в Системе.

5.6. Информация о завершении работы с Инцидентом доводится до председателя Госкомитета через систему «Электронного правительства». Информация направляется служебной запиской за подписью заместителя председателя, курирующего Исполнителя.

6. Сроки рассмотрения Инцидента

6.1. Срок рассмотрения Инцидента составляет не более 4 часов рабочего времени.

6.2. Исполнитель с целью организации внутреннего контроля вправе назначить в карточке Инцидента промежуточный срок подготовки информации Соисполнителем.

7. Ответственность за исполнение Регламента

7.1. Ответственность за исполнение настоящего Регламента несет:

7.1.1. Исполнитель в части рассмотрения Инцидента, подготовки и размещения ответа Заявителю в Системе, подготовки информации председателю Госкомитета о завершении работы с Инцидентом.

7.1.2. Соисполнители в части соблюдения сроков предоставления и корректности подготовленной информации в пределах их компетенции.

Приложение
к Регламенту работы
Государственного комитета
Республики Татарстан по тарифам
в системе «Инцидент-
менеджмент», утвержденному
приказом Государственного
комитета Республики Татарстан по
тарифам
от _____ № _____

КАРТОЧКА ИНЦИДЕНТА

№ Инцидента в Системе:	
Дата и время назначения Инцидента Системой:	
Срок ответа, назначенный Системой до:	
Тема Инцидента:	
Содержание Инцидента:	
Ссылка на исходную публикацию:	