АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

«ТЕРЕНЬГУЛЬСКИЙ РАЙОН»

УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

09 марта 2023 г. №86

 Экз. № \_\_\_\_

р.п. Тереньга

**О создании и ведении официальных страниц главы администрации муниципального образования «Тереньгульский район», администрации муниципального образования «Тереньгульский район» и подведомственных учреждений в сети «Интернет» и рассмотрении сообщений пользователей информацией в сети «Интернет»**

 В соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее – Федеральный закон), распоряжением Губернатора Ульяновской области от 29.09.2022 № 1043-р «О создании и ведении официальных страниц Губернатора Ульяновской области, Правительства Ульяновской области, возглавляемых им исполнительных органов Ульяновской области и подведомственных им учреждений в информационных системах и (или) программах для электронных вычислительных машин в информационно телекоммуникационной сети «Интернет» и рассмотрении сообщений пользователей информацией в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»» в целях совершенствования взаимодействия администрации муниципального образования «Тереньгульский район» Ульяновской области и подведомственных учреждений с пользователями информацией в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), и повышения информационной открытости деятельности указанных органов и учреждений администрации муниципального образования «Тереньгульский район» п о с т а н о в л я е т:

 1. Утвердить:

 1.1. Порядок создания и ведения официальных страниц главы администрации муниципального образования «Тереньгульский район», администрации муниципального образования «Тереньгульский район» и

подведомственных учреждений в сети «Интернет» и рассмотрении сообщений пользователей информацией в сети «Интернет» (приложение №1).

 1.2. Порядок организации работы администрации муниципального образования «Тереньгульский район» и подведомственных учреждений с сообщениями пользователей информацией в сети «Интернет» (приложение №2).

 2. Назначить:

 2.1. Руководителем, ответственным за реализацию Федерального закона в муниципальном образовании «Тереньгульский район», Первого заместителя Главы администрации муниципального образования «Тереньгульский район» Навознову Наталью Николаевну.

 2.2. Исполнителем, ответственным за создание и ведение официальных страниц главы администрации муниципального образования «Тереньгульский район» и администрации муниципального образования «Тереньгульский район» в социальных сетях, начальника отдела общественных коммуникаций управления социального развития , спорта и охраны здоровья граждан администрации МО «Тереньгульский район» Бушуеву Ксению Андреевну и специалиста отдела общественных коммуникаций управления социального развития , спорта и охраны здоровья граждан администрации МО «Тереньгульский район» Хайбуллину Диану Илдусовну.

 2.3. Исполнителем, ответственным за приём, рассмотрение, подготовку и размещение ответов на сообщения пользователей информацией в сети «Интернет» (далее – сообщения пользователей информацией), поступившие в адрес главы администрации муниципального образования «Тереньгульский район» и администрации муниципального образования «Тереньгульский район» посредством комментариев или личных сообщений на официальные страницы в социальных сетях специалиста отдела общественных коммуникаций управления социального развития , спорта и охраны здоровья граждан администрации МО «Тереньгульский район» Хайбуллину Диану Илдусовну.

 3. Подведомственным учреждениям, относящимся к сфере дошкольного, общего и дополнительного образования, культуры до 25 марта 2023 года определить:

3.1. Должностных лиц, ответственных за создание и ведение официальных страниц учреждений в социальных сетях.

3.2. Должностных лиц, ответственных за приём, рассмотрение, подготовку и размещение ответов на сообщения пользователей информацией
в сети «Интернет», поступившие в адрес учреждений, посредством комментариев или личных сообщений на официальные страницы в социальных сетях.

 4. Рекомендовать органам местного самоуправления сельских поселений Тереньгульского района (далее – ОМСУ) в срок до 25 марта 2023 года принять муниципальные правовые акты, устанавливающие порядок создания и ведения официальных страниц ОМСУ в социальных сетях и порядок организации работы ОМСУ с сообщениями пользователей информации в сети «Интернет».

 5. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после дня его опубликования в информационном бюллетене «Вестник района»

6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Первого заместителя Главы администрации муниципального образования «Тереньгульский район» Навознову Н.Н.

Глава администрации

муниципального образования

«Тереньгульский район» Г.А. Шерстнев

 ПРИЛОЖЕНИЕ №1

к постановлению администрации

муниципального образования
«Тереньгульский район»
от 09 марта 2023 № 86

ПОРЯДОК

создания и ведения официальных страниц главы администрации муниципального образования «Тереньгульский район», администрации муниципального образования «Тереньгульский район» и подведомственных учреждений в сети «Интернет» и рассмотрении сообщений пользователей информацией в сети «Интернет»

1. Настоящий Порядок устанавливает правила создания и ведения официальных страниц главы администрации муниципального образования «Тереньгульский район», администрации муниципального образования «Тереньгульский район» Ульяновской области и подведомственных учреждений в сети «Интернет».
2. Администрация муниципального образования «Тереньгульский район» и подведомственные учреждения создают официальные страницы в определённых Правительством Российской Федерации информационных системах и (или) программах для электронных вычислительных машин, соответствующих требованиям, предусмотренным статьёй 106 Федерального закона от 26.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации». С учётом особенностей сферы деятельности, согласно приложению №1 к настоящему порядку, подведомственные учреждения администрации муниципального образования «Тереньгульский район» могут не создавать официальные страницы для размещения информации о своей деятельности в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
3. Основные понятия и термины, используемые в настоящем Порядке, применяются в том же значении, что и в Федеральном законе от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и Федеральном законе от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».
4. Список сокращений, используемых в настоящем Порядке:

администрация – администрация муниципального образования «Тереньгульский район»;

подведомственное учреждение - муниципальное учреждение, функции и полномочия учредителя которого осуществляет администрация;

социальная сеть - информационная система и (или) программа для электронных вычислительных машин, соответствующая требованиям, предусмотренным статьёй 106 Федерального закона от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

сеть «Интернет» - информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет»;

 ЦУР – центр управления региона Ульяновской области;

 исполнитель - ответственное должностное лицо в администрации и (или) и подведомственном учреждении, рассматривающее сообщения пользователей информацией в сети «Интернет», осуществляющее подготовку ответов на указанные сообщения пользователей информацией в сети «Интернет» и обеспечивающее размещение ответа в социальных сетях в сети «Интернет» с использованием информационно-аналитической системы «Инцидент Менеджмент», являющейся подсистемой обработки сообщений пользователей социальных сетей сети «Интернет», через официальные страницы администрации и подведомственных учреждений;

 куратор исполнителя - работник ЦУР или заместитель главы администрации (по курируемой сфере), отвечающий за взаимодействие с исполнителем.

1. В соответствии с частью 13 статьи 10 Федерального закона от 09.02.2009 N8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» официальные страницы взаимодействуют с федеральной государственной информационной системой «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в порядке и в соответствии с требованиями, которые утверждаются Правительством Российской Федерации.
2. Администрация и подведомственные учреждения:
3. издают локальные нормативные акты о создании официальных страниц;
4. создают официальные страницы с привязкой к номерам служебных телефонов работников администрации и подведомственных учреждений;
5. ведут созданные официальные страницы с целью размещения в них публикаций о деятельности главы администрации, администрации и подведомственных учреждений;
6. размещают на своих официальных сайтах в сети «Интернет» информацию об официальных страницах с указателями данных страниц в сети «Интернет»;
7. В соответствии с частью 12 статьи 10 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» осуществляют размещение информации на своих официальных страницах, получают доступ к информации, размещаемой на официальных страницах, и осуществляют взаимодействие 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 от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.
8. Подведомственным учреждениям принадлежат права на создаваемые ими официальные страницы.
9. Начальник отдела общественных коммуникаций управления социального развития , спорта и охраны здоровья граждан администрации МО «Тереньгульский район» или специалист отдела общественных коммуникаций управления социального развития , спорта и охраны здоровья граждан администрации МО «Тереньгульский район»:
10. Создаёт официальные страницы главы администрации и администрации с привязкой к номеру служебного телефона консультанта управления социального развития, спорта и охраны здоровья граждан администрации муниципального образования «Тереньгульский район»;
11. Ведёт созданные им официальные страницы главы администрации и администрации с целью размещения в них информации о деятельности главы администрации, администрации, подведомственных учреждений и событиях, происходящих на территории муниципального образования «Тереньгульский район».
12. Администрации принадлежат права на официальные страницы главы администрации и администрации.
13. ЦУР:
14. осуществляет информационное, консультативное и методическое сопровождение процессов создания и ведения официальных страниц администрации и подведомственных учреждений;
15. координирует и модерирует материалы, подлежащие размещению на официальных страницах администрации и подведомственных учреждений.
16. Информация, размещаемая администрацией и подведомственными учреждениями на официальных страницах, содержит:
17. данные об администрации и подведомственных учреждениях и их деятельности, в том числе наименование, почтовый адрес, адрес электронной почты, номера телефонов справочных служб, информацию об официальном сайте администрации и подведомственных учреждений (последнее - при наличии);
18. иные данные, в том числе о деятельности администрации и подведомственных учреждений, с учётом требований Федерального закона от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления». 
19. На каждой официальной странице главы администрации, администрации и подведомственных учреждений размещается не менее двух публикаций в неделю о деятельности главы администрации, администрации, подведомственных учреждений и их должностных лиц. При этом, размещение информации на официальных страницах администрации и подведомственных учреждений осуществляется через единый государственный портал «Госпаблик».
20. Официальные страницы должны иметь единое текстовое описание и дизайнерское оформление.
21. При ведении официальных страниц используются тексты, фотографии, инфографика, видео, трансляции прямых эфиров, опросы, иные материалы и форматы с учётом полномочий главы администрации, администрации, подведомственных учреждений и специфики каждой социальной сети.
22. Не допускается размещать на официальных страницах информацию в формате пресс-релизов, использовать деловой и официальный стиль.
23. Администрация и подведомственные учреждения на созданных ими официальных страницах:
24. обеспечивают возможность комментирования размещённой информации;
25. осуществляют модерацию комментариев и сообщений пользователей информацией.
26. Комментарии и сообщения пользователей информацией, содержащие информацию, размещение которой нарушает или может привести к нарушению законодательства Российской Федерации, подлежат немедленному удалению с момента их обнаружения. Удалению также подлежат комментарии и сообщения пользователей информацией, содержащие оскорбления и нецензурные выражения.
27. Удаление комментариев и сообщений пользователей информацией, указанных в пункте 17 настоящего Порядка, обеспечивает исполнитель.

 ПРИЛОЖЕНИЕ №1

к порядку создания и ведения официальных

страниц главы администрации муниципального

 образования «Тереньгульский район», администрации

муниципального образования «Тереньгульский район»

и подведомственных учреждений в сети «Интернет» и рассмотрении сообщений пользователей информацией в сети «Интернет»
от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№ \_\_\_\_\_

С учётом особенностей сферы деятельности отраслевые (функциональны) органы администрации муниципального образования «Тереньгульский район», Муниципальное учреждение «Техническое обслуживание», Муниципальное бюджетное учреждение «Благоустройство муниципального образования «Тереньгульское городское поселение» Тереньгульского района Ульяновской области, Муниципальное учреждение «Техническое обслуживание учреждений культуры» Муниципального образования «Тереньгульский район» могут не создавать официальные страницы для размещения информации о своей деятельности в сети «Интернет».

 ПРИЛОЖЕНИЕ №2

к постановлению администрации

муниципального образования
«Тереньгульский район»
от 09 марта 2023 № 86

ПОРЯДОК

организации работы администрации муниципального образования «Тереньгульский район» и подведомственных учреждений с сообщениями пользователей информацией в сети «Интернет»

1. Настоящий Порядок определяет организацию работы администрации муниципального образования «Тереньгульский район» и подведомственных учреждений с сообщениями пользователей информацией в сети «Интернет». Также настоящий Порядок определяет организацию работы с сообщениями пользователей информацией в сети «Интернет», поступающими на официальные страницы главы администрации муниципального образования «Тереньгульский район», администрации муниципального образования «Тереньгульский район» в информационных системах и (или) программах для электронных вычислительных машин в сети «Интернет».
2. Основные понятия и термины, используемые в настоящем Порядке, применяются в том же значении, что и в Федеральном законе от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и Федеральном законе от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».
3. Список сокращений, используемых в настоящем Порядке:

глава администрации – глава администрации муниципального образования «Тереньгульский район»;

администрация – администрация муниципального образования «Тереньгульский район» Ульяновской области;

подведомственное учреждение – муниципальное учреждение, функции и полномочия учредителя которого осуществляет администрация;

 социальная сеть - информационная система и (или) программа для электронных вычислительных машин, соответствующая требованиям, предусмотренным статьёй 106 Федерального закона от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

сеть «Интернет» -информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет»;

ЦУР – центр управления региона Ульяновской области;

 сообщение пользователя – информация в текстовой или иной форме (включая электронные образы документов);

 информационная система - информационно-аналитическая система «Инцидент Менеджмент», являющаяся подсистемой обработки сообщений пользователей информацией социальных сетей в сети «Интернет»;

 исполнитель – ответственное должностное лицо в администрации и (или) подведомственном учреждении, рассматривающее сообщения пользователей информацией в сети «Интернет», осуществляющее подготовку ответов на указанные сообщения пользователей информацией в сети «Интернет» и обеспечивающее размещение ответа в социальных сетях в сети «Интернет» с использованием информационно-аналитической системы «Инцидент Менеджмент», являющейся подсистемой обработки сообщений пользователей социальных сетей сети «Интернет», через официальные страницы администрации и подведомственных учреждений;

 куратор исполнителя - работник ЦУР или заместитель главы администрации (по курируемой сфере), отвечающий за взаимодействие с исполнителем;

 категория важности «Высокая» – категория, которая присваивается куратором исполнителя сообщениям пользователей информацией в сети «Интернет», поступающим на официальные страницы главы администрации посредством комментариев;

 категория важности «ЛС Высокая» – категория, которая присваивается куратором исполнителя сообщениям пользователей информацией в сети «Интернет», поступающим на официальные страницы главы администрации посредством личных сообщений;

 категория важности «Обычная» категория, которая присваивается куратором исполнителя сообщениям пользователей информацией в сети «Интернет», поступающим на официальные страницы администрации и подведомственных учреждений, посредством комментариев;

 категория важности «ЛС» – категория, которая присваивается куратором исполнителя сообщениям пользователей информацией в сети «Интернет», поступающим на официальные страницы администрации и подведомственных учреждений, посредством личных сообщений;

 обработка сообщений пользователей информацией - процесс рассмотрения сообщений пользователей информацией в сети «Интернет», подготовки ответов на них и размещения указанных ответов в социальных сетях в сети «Интернет» с использованием информационно-аналитической системы;

 ответ – результат обработки сообщений пользователей информацией в сети «Интернет» администрацией и подведомственными учреждениями.

 4. ЦУР организует процесс выявления, рассмотрения и подготовки ответов на сообщения пользователей информацией в сети «Интернет» администрацией и подведомственными учреждениями.

1. При обработке сообщений пользователей не применяются положения Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Федерального закона от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».
2. Сообщение пользователя информацией в сети «Интернет», содержащее персональные данные, хранится и обрабатывается с соблюдением установленных законодательством Российской Федерации требований к обработке персональных данных и иной информации ограниченного доступа. Разглашение содержащихся в сообщении сведений о частной жизни обратившихся пользователей без их согласия не допускается.
3. При использовании информационной системы ЦУР и исполнитель осуществляют:
4. выявление сообщений пользователей информацией, требующих обработки;
5. направление сообщений пользователей информацией руководителю отраслевого блока проектного офиса (МЦУР) по компетенции для рассмотрения и подготовки ответов на них.

 8. При использовании информационной системы ЦУР и заместитель главы администрации (по курируемой сфере), отвечающий за взаимодействие с исполнителем, выступают в качестве куратора исполнителей и осуществляют согласование ответов на сообщения пользователей информацией, подготовленных исполнителями.

9. ЦУР:

1. организует и координирует деятельность исполнителей при обработке сообщений пользователей информацией с использованием информационной системы, за исключением сообщений пользователей информацией на официальных страницах главы администрации;
2. обеспечивает методическую поддержку исполнителей по работе с информационной системой и организует проведение обучения исполнителей по рассмотрению сообщений пользователей информацией;

3) осуществляет мониторинг качества рассмотрения сообщений пользователей информацией и соблюдения сроков обработки сообщений пользователей информацией исполнителями;

1. обеспечивает техническую поддержку работы исполнителей с информационной системой;
2. готовит аналитическую информацию о работе с сообщениями пользователей информацией с использованием информационной системы.

 10. Руководитель МЦУР организует и координирует деятельность исполнителей при обработке сообщений пользователей информацией, размещенных на официальных страницах главы администрации муниципального образования «Тереньгульский район», администрации муниципального образования «Тереньгульский район»;

 11. Администрация и руководители подведомственных учреждений:

1. обеспечивают во взаимодействии с ЦУР обработку сообщений пользователей информацией в соответствии с настоящим Порядком;
2. определяют исполнителей и руководителя отраслевого блока проектного офиса (МЦУР) для обработки сообщений пользователей информацией;

3) представляют в ЦУР сведения об исполнителях для подключения к информационной системе;

1. информируют ЦУР о смене исполнителей;
2. обеспечивают взаимозаменяемость исполнителей в период их временного отсутствия, о чём информируют ЦУР;
3. обеспечивают во взаимодействии с ЦУР освещение в средствах массовой информации, выходящих в свет (эфир) на территории Ульяновской области, и социальных сетях в сети «Интернет» решений проблем, изложенных в сообщениях пользователей информацией.

 12.Исполнители рассматривают выявленные сообщения пользователей информацией, совместно с руководителю отраслевого блока проектного офиса (МЦУР) готовят ответы на сообщения пользователей информацией в сроки, установленные настоящим Порядком, направляют проекты ответов кураторам исполнителей на согласование и размещают согласованные ответы в социальных сетях в соответствии с положениями пунктов 12-25 настоящего Порядка.

 13. Выявление сообщений пользователей информацией, требующих обработки, осуществляется исполнителем, куратором исполнителей, руководителем МЦУР посредством:

1. автоматического мониторинга сообщений пользователей информацией с использованием информационной системы;
2. самостоятельного мониторинга сообщений пользователей информацией и добавления их в информационную систему.

 14. При использовании информационной системы исполнитель анализирует сообщения пользователей информацией, на которые требуется дать ответ (уточняет тему, группу тем и иные сведения), после чего незамедлительно направляет их руководителю отраслевого блока проектного офиса (МЦУР) по компетенции, в соответствующий исполнительный орган или подведомственное учреждение для подготовки ответа.

 15. В информационной системе не подлежат рассмотрению сообщения пользователей информацией, содержащие:

1. сведения о намерениях причинить вред другому лицу; 
2. нецензурные либо оскорбительные выражения;
3. сведения об угрозе жизни и здоровью другому лицу;
4. коммерческую или иную рекламу;
5. политическую агитацию.

 16. В случае если сообщение пользователя информацией в сети «Интернет» содержит признаки, указанные в пункте 15, то в течение 1 рабочего дня с момента получения такого сообщения пользователя информацией куратор исполнителя самостоятельно принимает решение о снятии сообщения пользователя информацией с обработки. Снятие такого сообщения с обработки может быть осуществлено по запросу исполнителя в адрес куратора исполнителя.

 17. Если решение вопросов, содержащихся в сообщении пользователя информацией, не относится к компетенции исполнителя, то исполнитель

в течение 1 рабочего часа (в течение 30 минут для сообщений, которым присвоена категория важности «Высокая» и «ЛС Высокая») с момента получения такого сообщения пользователя информацией уведомляет куратора исполнителя через отправку на согласование проекта ответа с соответствующим комментарием в информационной системе.

Если сообщение пользователя информацией содержит вопросы, решение которых относится к компетенции нескольких исполнителей, куратор исполнителя с использованием информационной системы создает копии сообщения пользователя информацией и направляет их исполнителям одновременно и параллельно. Каждый исполнитель по компетенции готовит ответ, направляет его на согласование куратору исполнителя в установленные настоящим Порядком сроки.

 18. Текст ответа должен соответствовать следующим требованиям:

* должен быть завершённым и кратким;
* должен содержать исчерпывающий ответ на поставленный вопрос (ответ по существу) с указанием сроков его решения, по возможности подтверждённый фото и (или) видеоматериалом;
* должен быть написан доступным языком без речевых штампов, канцеляризмов, сложных оборотов и многословия, излишних отсылок к нормативным правовым актам или их избыточного цитирования, правильно синтаксически оформлен;
* должен содержать информацию о необходимых действиях для решения ситуации, которые требуется выполнить пользователю информацией, направившему сообщение (с указанием контактных данных соответствующих органов и их должностных лиц);
* не должен содержать персональные данные граждан.

 19. Ответ оформляется исполнителем с использованием информационной системы в форме проекта, адаптированного для размещения в социальной сети после проверки орфографии и стилистики текста ответа. После согласования проекта ответа куратором исполнителя он незамедлительно размещается исполнителем в социальной сети автоматически через информационную систему. В случае невозможности автоматического размещения ответа через информационную систему ответ размещается исполнителем самостоятельно с использованием официальной страницы с последующим прикреплением скриншота размещённого ответа в соответствующий раздел информационной системы.

Если исполнитель оформил ответ вне информационной системы, и после чего данное сообщение пользователя информацией поступило в информационную систему и было направлено куратором - исполнителя в работу исполнителю, то исполнитель переносит текст и прикрепляет скриншот ранее размещённого ответа с официальной страницы в соответствующий раздел информационной системы.

 20. При поступлении повторного сообщения пользователя информацией в сети «Интернет» по рассмотренному ранее сообщению пользователя информацией исполнитель направляет его в адрес руководителя отраслевого блока проектного офиса (МЦУР) для рассмотрения вопросов, указанных в повторном сообщении пользователя информацией, и подготовки ответа.

21. Рассмотрение сообщения пользователя информацией с использованием информационной системы прекращается соответствующим куратором исполнителя по запросу исполнителя в случаях:

1. если отсутствует возможность разместить ответ в социальной сети в связи с удалением или закрытием официальной страницы пользователя информацией;
2. если к моменту размещения ответа в социальной сети сообщение пользователя информацией удалено. 

 22. Персональную ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в ответе, а также за соблюдение сроков предоставления ответа куратору исполнителя несёт исполнитель и руководитель отраслевого блока проектного офиса (МЦУР).

 23. Подготовка ответа осуществляется исполнителем в следующие сроки:

1. на сообщения пользователей информацией, которым присвоена категория важности «Высокая», - не более 4 рабочих часов;
2. на сообщения пользователей информацией, которым присвоена категория важности «ЛС Высокая», - не более 4 рабочих часов;
3. на сообщения пользователей информацией, которым присвоена категория важности «Обычная», - не более 8 рабочих часов;
4. на сообщения пользователей информацией, которым присвоена категория важности «ЛС», - не более 8 рабочих часов.

24. В указанное в пункте 23 время не включается время для согласования проекта ответа куратором исполнителя.

25. В случае необходимости продления срока подготовки ответа по существу:

1. исполнитель готовит проект промежуточного ответа, содержащий информацию о сроках предоставления ответа по существу в пределах сроков, установленных пунктом 23 настоящего Порядка, и направляет его на согласование куратору исполнителя;
2. исполнитель уведомляет куратора исполнителя о необходимости продления срока подготовки ответа по существу посредством размещения соответствующего комментария в информационной системе с указанием срока, в который будет предоставлен ответ по существу. При этом срок ответа по существу не может составлять более 5 рабочих дней (40 рабочих часов) для сообщений категории важности «Обычная» и «ЛС» и более З рабочих дней (24 рабочих часов) для сообщений категории важности «Высокая» и «ЛС Высокая».

 26. После согласования промежуточного ответа исполнитель размещает промежуточный ответ и готовит ответ по существу поставленного в нём вопроса в сроки, установленные подпунктом 2 пункта 23 настоящего Порядка.

 27. Рассмотрение сообщений пользователей информацией в сети «Интернет», которым присвоена категория важности «Обычная» и «ЛС» осуществляется в следующем порядке:

1. исполнитель готовит проект ответа в срок, установленный пунктом 23 настоящего Порядка, и направляет его на согласование куратору исполнителя;
2. куратор исполнителя в течение 1 рабочего часа с момента поступления проекта ответа согласовывает ответ либо возвращает проект ответа исполнителю с рекомендациями по его доработке;

 З) исполнитель в соответствии с полученными рекомендациями куратора исполнителя дорабатывает проект ответа и направляет его в течение 1 рабочего часа с момента возврата на повторное согласование куратору исполнителя. Повторное согласование проекта ответа куратором исполнителя осуществляется в срок, предусмотренный подпунктом 2 пунктом 23 настоящего Порядка;

4) согласованный ответ в течение 1 рабочего часа с момента его согласования куратором исполнителя и при условии его получения исполнителем размещается в социальной сети, содержащей указанное сообщение пользователя информацией, с использованием официальной страницы в соответствии с пунктом 19 настоящего Порядка.

 28. Рассмотрения сообщений пользователей информацией в сети «Интернет», которым присвоены категории важности «Высокая» и «ЛС Высокая», осуществляется в следующем порядке:

1. исполнитель готовит проект ответа не позднее чем за 1 рабочий час до истечения срока, установленного пунктом 23 настоящего Порядка, направляет его на согласование куратору исполнителя;
2. куратор исполнителя в течение 30 минут с момента поступления проекта ответа согласовывает ответ либо возвращает проект ответа исполнителю с рекомендациями по его доработке;

 З) исполнитель в соответствии с полученными рекомендациями куратора исполнителя дорабатывает проект ответа и направляет его на повторное согласование куратору исполнителя. Повторное согласование проекта ответа куратором исполнителя осуществляется в срок, предусмотренный подпунктом 2 пункта 27 настоящего Порядка;

 4) согласованный ответ в течение 30 минут с момента его согласования куратором исполнителя и при условии его получения исполнителем размещается в социальной сети, содержащей указанное сообщение пользователя, информацией с использованием официальной страницы в соответствии с пунктом 19 настоящего Порядка.

