



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ТУАПСИНСКИЙ РАЙОН

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 03.08.2023

№ 1326

г. Туапсе

**Об организации работы в администрации
муниципального образования Туапсинский район
с сообщениями в социальных сетях информационно-
телекоммуникационной сети «Интернет»**

В соответствии с Федеральным законом от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Законом Краснодарского края от 16 июня 2010 г. № 2000-КЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов Краснодарского края, органов местного самоуправления в Краснодарском крае», постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 20 августа 2020 г. № 478 «Об организации работы в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края с сообщениями в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в целях повышения эффективности взаимодействия с населением, организации работы и обеспечения открытости информации о деятельности администрации муниципального образования Туапсинский район п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить:

1) Порядок организации работы с сообщениями в социальных сетях, затрагивающими вопросы деятельности администрации муниципального образования Туапсинский район (приложение 1);

2) Порядок организации работы по созданию и использованию официальных страниц в социальных сетях в администрации муниципального образования Туапсинский район (приложение 2);

3) Порядок организации работы с модулем обработки сообщений в подсистеме Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) платформа обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» в муниципальном образовании Туапсинский район (приложение 3).

2. Управлению по взаимодействию с общественно-политическими объединениями администрации муниципального образования Туапсинский

район (Куприянов А.А.) осуществлять координацию работы в администрации муниципального образования Туапсинский район с сообщениями в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в соответствии с утвержденными приложениями к настоящему постановлению.

3. Руководителям отраслевых органов и структурных подразделений администрации муниципального образования Туапсинский район осуществлять работу с сообщениями в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в соответствии с утвержденными приложениями.

4. Рекомендовать главам городских и сельских поселений муниципального образования Туапсинский район осуществлять работу с сообщениями в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в соответствии с утвержденными приложениями.

5. Опубликовать настоящее постановление в средстве массовой информации Туапсинского района – газете «Черноморье сегодня» и разместить на официальном сайте администрации муниципального образования Туапсинский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6. Признать утратившим силу постановление администрации муниципального образования Туапсинский район от 09 декабря 2022 г. № 2201 «Об организации работы в администрации муниципального образования Туапсинский район с сообщениями в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации муниципального образования Туапсинский район, управляющего делами Карпенко Д.Г.

8. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава
муниципального образования
Туапсинский район



С.А. Бойко

Приложение 1

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
муниципального образования

Туапсинский район

от 03.08.2023 № 1326

ПОРЯДОК
организации работы с сообщениями в социальных сетях,
затрагивающими вопросы деятельности
администрации муниципального образования
Туапсинский район

1. Настоящий порядок организации работы с сообщениями в социальных сетях затрагивающими вопросы деятельности администрации муниципального образования Туапсинский район (далее – Порядок), определяет сроки и последовательность действий администрации муниципального образования Туапсинский район (далее – Администрация) по работе с сообщениями, затрагивающими вопросы деятельности администрации муниципального образования Туапсинский район, размещенными в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сообщения в социальных сетях) и размещению ответной информации на сообщения в социальных сетях их авторам (далее – ответ).

2. К сообщениям в социальных сетях относятся:

сообщения, опубликованные пользователем в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», «Telegram», затрагивающие вопросы деятельности органов местного самоуправления Туапсинского района и выявленные посредством специализированного программного обеспечения (далее – инциденты);

инциденты, которые носят социальный и общественно значимый характер, требующие оперативного решения (далее – инциденты повышенной важности);

сообщения, опубликованные пользователем в социальных сетях, выявленные Администрацией и затрагивающие вопросы её деятельности (далее – публикации в социальных сетях).

3. При организации работы с сообщениями в социальных сетях не применяются положения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон № 59-ФЗ). Сообщение в социальных сетях не является обращением гражданина, определенным в соответствии с Законом № 59-ФЗ.

4. Деятельность по работе с инцидентами, инцидентами повышенной важности, публикациями в социальных сетях осуществляют:

глава муниципального образования Туапсинский район;
заместитель главы администрации муниципального образования
Туапсинский район, управляющий делами;

управление по взаимодействию с общественно-политическими
объединениями администрации муниципального образования Туапсинский
район;

отдел «муниципальный центр управления» муниципального казенного
учреждения «Центр обеспечения деятельности органов местного
самоуправления муниципального образования Туапсинский район»
(далее – МЦУ);

структурные подразделения администрации муниципального образования
Туапсинский район (далее – структурные подразделения);

администрации городских и сельских поселений муниципального
образования Туапсинский район (далее – администрации поселений).

5. Функциональные обязанности должностных лиц и подразделений,
осуществляющих работу с инцидентами, инцидентами повышенной важности,
публикациями в социальных сетях:

5.1. Глава муниципального образования Туапсинский район:

определяет структуру работы с инцидентами, инцидентами повышенной
важности, публикациями в социальных сетях;

принимает управленческие решения, связанные с выявленными
инцидентами, инцидентами повышенной важности, публикациями в
социальных сетях.

5.2. Заместитель главы администрации муниципального образования
Туапсинский район, управляющий делами осуществляет контроль деятельности
структурных подразделений, осуществляющих работу с выявленными
инцидентами, инцидентами повышенной важности, публикациями в
социальных сетях.

5.3. Управление по взаимодействию с общественно-политическими
объединениями администрации муниципального образования Туапсинский
район (далее – Управление):

анализирует риски выявленных инцидентов, инцидентов повышенной
важности и публикаций в социальных сетях;

организует межведомственное взаимодействие структурных
подразделений, осуществляющих работу с выявленными инцидентами,
инцидентами повышенной важности, публикациями в социальных сетях.

5.4. МЦУ организует непосредственную работу с выявленными
инцидентами, инцидентами повышенной важности, публикациями в
социальных сетях в соответствии с пунктами 8 - 21 настоящего Порядка.

5.5. Структурные подразделения и администрации поселений организуют
работу по рассмотрению и подготовке ответов на инциденты, инциденты
повышенной важности и публикации в социальных сетях в соответствии с
пунктами 9, 10, 11, 12, 16, 17, 19 настоящего Порядка.

6. Координацию работы Администрации с инцидентами, инцидентами повышенной важности, публикациями в социальных сетях осуществляет Управление.

7. Ответственным за работу с инцидентами, инцидентами повышенной важности, публикациями в социальных сетях является начальник отдела «муниципальный центр управления» муниципального казенного учреждения «Центр ОДОМС муниципального образования Туапсинский район» (далее – руководитель МЦУ).

8. Руководитель МЦУ:

определяет должностное лицо (должностные лица) из числа сотрудников МЦУ, непосредственно проводящее работу с инцидентами, инцидентами повышенной важности, публикациями в социальных сетях в соответствии с настоящим Порядком (далее – исполнитель);

контролирует и корректирует сроки предоставления ответов на инциденты, инциденты повышенной важности, публикации в социальных сетях;

проверяет качество, достоверность, своевременность и полноту ответов на инциденты, инциденты повышенной важности, публикации в социальных сетях;

по согласованию с Управлением вносит на рассмотрение главы муниципального образования Туапсинский район отчеты (информационные справки, доклады, презентации) о работе с инцидентами, инцидентами повышенной важности, публикациями в социальных сетях;

информирует Управление о рисках, выявленных в ходе работы с инцидентами, инцидентами повышенной важности, публикациями в социальных сетях.

9. Исполнитель выявляет инциденты, инциденты повышенной важности и публикации в социальных сетях, на которые требуется ответ посредством специализированного программного обеспечения.

10. При обработке инцидента и инцидента повышенной важности, публикации в социальных сетях, исполнитель, заполняет соответствующие поля в программном обеспечении, локацию и в течение 30 минут рабочего времени с момента заполнения соответствующих полей в программном обеспечении направляет информацию об инциденте, инциденте повышенной важности, публикации в социальных сетях в структурные подразделения, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в инциденте, инциденте повышенной важности, публикации в социальных сетях для подготовки проекта ответа.

11. Подготовка и размещение ответа на инцидент и публикацию в социальных сетях исполнителем в программном обеспечении осуществляется не позднее 7 рабочих часов с момента его выявления. Подготовка информации для ответа структурными подразделениями и (или) администрациями поселений осуществляется не позднее 5 рабочих часов с момента направления информации исполнителем.

12. Подготовка и размещение ответа на инцидент повышенной важности в программном обеспечении исполнителем осуществляется не позднее 4 рабочих часов с момента его выявления. Подготовка информации для ответа структурными подразделениями и (или) администрациями поселений осуществляется не позднее 2 рабочих часов с момента направления информации исполнителем.

13. Информация для ответа на инцидент, инцидент повышенной важности, публикацию в социальных сетях, направляемая структурными подразделениями и (или) администрациями поселений исполнителю, должна соответствовать тематике инцидента, быть достоверной, полной, раскрывать суть решения проблемы, иметь по возможности указание конкретных сроков решения проблемы, контактные данные (адреса, номера телефонов, ссылки на официальные страницы в сети «Интернет») структурного подразделения (администрации поселения) для обратной связи.

14. Руководитель МЦУ по информации исполнителя имеет право:

запрашивать у структурных подразделений и (или) администраций поселений дополнительную информацию, касающуюся вопросов, связанных с инцидентом, инцидентом повышенной важности, публикацией в социальных сетях;

запрашивать у структурных подразделений и (или) администраций поселений фото и видеоматериалы, касающиеся вопросов, связанных с инцидентом, инцидентом повышенной важности, публикацией в социальных сетях;

вносить корректировки в подготовленную структурными подразделениями и (или) администрациями поселений информацию для ответа на инцидент, инцидент повышенной важности, публикацию в социальных сетях;

информировать главу муниципального образования Туапсинский район, заместителя главы администрации муниципального образования Туапсинский район, управляющего делами о недостоверной, несвоевременной, неполной или некачественной информации для ответа на инцидент, инцидент повышенной важности, публикацию в социальных сетях, предоставленной структурными подразделениями и (или) администрациями поселений.

15. Ответы на инциденты, инциденты повышенной важности, публикации в социальных сетях направляются исполнителем посредством специализированного программного обеспечения на согласование куратору регионального уровня (далее – куратор) в соответствии с постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 20 августа 2020 г. № 478 «Об организации работы в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края с сообщениями в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Согласованный куратором ответ на инцидент, инцидент повышенной важности, сообщение в социальных сетях в течение 30 минут рабочего времени с момента согласования размещается

исполнителем в социальной сети, в которой был размещен инцидент, инцидент повышенной важности, сообщение в социальных сетях.

16. В случае, если решение поставленных в инциденте, инциденте повышенной важности, публикации в социальных сетях вопросов не относится к полномочиям органов местного самоуправления Туапсинского района или городских и сельских поселений Туапсинского района, исполнитель в течении 30 минут рабочего времени с момента поступления сообщения об инциденте сообщает об этом куратору для последующей переадресации инцидента, инцидента повышенной важности, публикации в социальных сетях в орган, к полномочиям которого отнесено решение вышеуказанных вопросов.

17. В случае если согласно информации структурного подразделения и (или) администраций поселений ответ на инцидент, инцидент повышенной важности, публикацию в социальных сетях требует сбора и анализа информации, которые невозможно осуществить в сроки, указанные в пунктах 10, 11 настоящего Порядка, исполнитель направляет автору инцидента промежуточный ответ.

18. В случае, если автору инцидента дается промежуточный ответ на инцидент, то срок, необходимый для направления окончательного ответа автору инцидента, должен составлять не более 7-и рабочих дней со дня направления промежуточного ответа. В этом случае, сроки для действий, предусмотренных пунктами 10, 11 настоящего Порядка, определяет куратор.

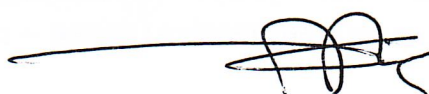
19. В случае необходимости определения сути содержащегося в инциденте вопроса исполнитель в течение 1-го часа рабочего времени после поступления инцидента подготавливает вопрос (уточнение) посредством специализированного программного обеспечения.

20. Ответ на инцидент, инцидент повышенной важности, сообщение в социальных сетях должен соответствовать формату общения в социальной сети (отсутствие канцеляризмов, избыточного цитирования нормативных правовых актов (не более двух) и содержать информацию по существу заданного вопроса (с приложением подтверждающих фото- или видеоматериалов при их наличии).

21. На сообщения в социальных сетях, в которых содержатся сведения о намерении причинить вред другому лицу, нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Администрации, администраций поселений, а также членам его семьи, ответ не дается.

22. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в проекте ответа, а также за соблюдение сроков его направления куратору, возлагается на исполнителя.

Заместитель главы администрации
муниципального образования
Туапсинский район,
управляющий делами



Д.Г. Карпенко

Приложение 2

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
муниципального образования

Туапсинский район

от 23.08.2023 № 1326

ПОРЯДОК

**организации работы по созданию и использованию
официальных страниц в социальных сетях в администрации
муниципального образования Туапсинский район**

1. Порядок организации работы по созданию и ведению аккаунтов в социальных сетях в администрации муниципального образования Туапсинский район (далее – Порядок) определяет правила создания и использования официальных страниц администрации муниципального образования Туапсинский район (далее – Администрация), структурных подразделений Администрации, администраций городских и сельских поселений муниципального образования Туапсинский район и подведомственных им муниципальных учреждений в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», «Telegram» (далее соответственно – официальные страницы, социальные сети).

Понятия, используемые в настоящем Порядке, употребляются в тех же значениях, которые определены Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и постановлением 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, 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» (далее – постановление Правительства РФ № 2560).

2. Структурные подразделения администрации муниципального образования Туапсинский район (далее – структурные подразделения) и администрации городских и сельских поселений муниципального образования Туапсинский район (далее – администрация поселения):

определяют должностное лицо соответствующего структурного подразделения, администрации поселения, ответственное за размещение информации на официальных страницах в социальных сетях;

самостоятельно создают официальные страницы в социальных сетях с привязкой к служебным номерам телефонов структурного подразделения, администрации поселения;

предоставляют право доступа к созданным официальным страницам (логины и пароли (по необходимости), номера телефонов, на которые зарегистрированы официальные страницы, роли администраторов, модераторов и т.д. внутри самого сообщества или канала (далее - Аккаунты) в отдел «муниципальный центр управления» МКУ «Центр ОДОМС Туапсинского района» (далее – МЦУ);

ведут созданные ими в социальных сетях официальные страницы с целью размещения публикаций в социальных сетях о деятельности структурного подразделения, администрации поселения.

3. Начальник отдела по взаимодействию со СМИ администрации муниципального образования Туапсинский район, кроме вопросов, указанных в пункте 2 настоящего Порядка:

создаёт официальные страницы главы муниципального образования Туапсинский район (далее – Глава) в социальных сетях с привязкой к служебному номеру телефона (служебным номерам телефонов);

использует созданные им в социальных сетях официальные страницы Главы с целью размещения публикаций в социальных сетях о мероприятиях с участием Главы и деятельности Администрации, добавляет и удаляет подписчиков, ведет работу с внутренней перепиской подписчиков с Главой.

4. Начальник МЦУ, кроме вопросов, указанных в пункте 2 настоящего Порядка:

создаёт официальные страницы администрации муниципального образования Туапсинский район в социальных сетях с привязкой к служебному номеру телефона (служебным номерам телефонов);

использует созданные им в социальных сетях официальные страницы Администрации с целью размещения публикаций в социальных сетях о мероприятиях Администрации и иных видов деятельности, затрагивающих вопросы жизнедеятельности муниципального образования Туапсинский район, добавляет и удаляет подписчиков, ведет работу с внутренней перепиской подписчиков;

координирует деятельность структурных подразделений и администраций поселений по использованию официальных страниц в социальных сетях, в том числе оказывает структурным подразделениям и администрациям поселений

консультативную, методическую и иную помощь по использованию официальных страниц в социальных сетях.

5. Использование официальных страниц в социальных сетях осуществляется в соответствии с государственной программой региональной информационной политики в сфере обеспечения доступа населения к информации о деятельности.

6. На официальных страницах Администрации в социальных сетях рекомендуется размещать не менее 3-х публикаций в день (или не менее 40 публикаций в месяц) о деятельности Главы или Администрации, или другой общественно значимой информации.

7. На официальных страницах Главы в социальных сетях рекомендуется размещать не менее 5-ти публикаций в неделю (или не менее 20 публикаций в месяц) о деятельности Главы или Администрации, или другой общественно значимой информации.

8. При размещении информации на официальных страницах используются тексты, фотографии, инфографика, видео, трансляции прямых эфиров, опросы, иные материалы и форматы с учетом полномочий Администрации, структурного подразделения, администрации поселения, а также специфики каждой социальной сети и правил использования официальных страниц, разрабатываемых владельцем социальной сети и размещаемых в социальной сети.

9. Официальные страницы должны иметь единое текстовое описание и дизайнерское оформление, изготовленное в соответствии с рекомендациями МЦУ. Смена обложки и (или) аватара допускается в случае праздничных дат, по окончании которых необходимо вновь установить утверждённые МЦУ обложки и (или) аватары на постоянной основе. В качестве аватара официальных страниц в социальных сетях используется герб соответствующего муниципального образования либо элементы дизайна, продвигаемые Администрацией бренды или узнаваемые достопримечательности муниципального образования Туапсинский район. При использовании официальных страниц рекомендуется применять, в том числе, новые возможности социальных сетей (приложения, виджеты, динамичные обложки и другое).

10. При написании текстов публикаций необходимо использовать стиль, характерный для общения в социальных сетях (письменная разговорная речь). Не рекомендуется публиковать информацию в формате пресс-релизов, использовать канцеляризмы, а также избыточное цитирование нормативных правовых актов (желательно не более двух на 1 публикацию).

11. Рекомендуется использование официальных страниц органов местного самоуправления, а также комментариев в них с открытым доступом. Органы местного самоуправления Туапсинского района на созданных ими официальных страницах самостоятельно модеруют комментарии и сообщения пользователей социальных сетей. Удалению подлежат комментарии и сообщения пользователей, нарушающие требования нормативных правовых

актов Российской Федерации, Краснодарского края и Туапсинского района. Также подлежат удалению комментарии, содержащие спам-рассылки, оскорбления и нецензурные выражения. При этом пользователи, допустившие такие комментарии и сообщения, могут быть занесены в «чёрный список» или его аналог в порядке, определённом правилами использования соответствующей социальной сети.

12. Структурным подразделениям и администрациям поселений рекомендуется на официальных страницах Главы и Администрации в рамках своей компетенции отвечать (давать пояснения) на вопросы пользователей социальных сетей.

Заместитель главы администрации
муниципального образования
Туапсинский район,
управляющий делами

 Д.Г. Карпенко

Приложение 3

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
муниципального образования

Туапсинский район

от 03.08.2023 № 1326

ПОРЯДОК организации работы с модулем обработки сообщений в подсистеме Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) платформа обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» в муниципальном образовании Туапсинский район

1. Настоящий Порядок организации работы с модулем обработки сообщений в подсистеме «Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)» платформа обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» (далее – ПОС) в Туапсинском районе, затрагивающей вопросы деятельности администрации муниципального образования Туапсинский район, структурных подразделений и подведомственных ему муниципальных учреждений и иных организаций, осуществляющих публично значимые функции на территории муниципального образования Туапсинский район (далее – ответственные организации), определяет сроки и последовательность действий ответственных организаций по работе с сообщениями, поступившими в ПОС, и размещению информации на сообщения их авторам (далее – ответ).

2. При организации работы с сообщениями в ПОС не применяются положения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – закон № 59-ФЗ). Сообщение в ПОС не является обращением гражданина, определенным в соответствии с законом № 59-ФЗ.

3. Общую координацию работы ответственных организаций с сообщениями граждан и верхнеуровневую координацию поступающих сообщений в ПОС осуществляет руководитель отдела «муниципальный центр управления» МКУ «Центр ОДОМС Туапсинского района» (далее - МЦУ). Руководитель МЦУ определяет должностных лиц в верхнеуровневом кабинете ПОС администрации муниципального образования Туапсинский район, ответственных за координацию и исполнение сообщений (в соответствии с пунктами 8, 11 и 12 настоящего Порядка), и лиц, принимающих решение по остановке рассмотрения сообщений, срок времени на ответ сообщений, работу с направленными на повторное рассмотрение сообщениями, если переписка потеряла суть или в повторном сообщении нарушены правила подачи сообщений со стороны заявителя.

4. В целях организации работы с сообщениями, поступившими в ПОС, ответственные организации определяют:

должностное лицо координирующее внедрение ПОС и работу с сообщениями поступившими в ПОС;

ответственных лиц, осуществляющих координацию, подготовку и размещение ответов на сообщения, поступившие в ПОС (далее – ответственные исполнители) в соответствии с ролями в ПОС (координаторы, кураторы, исполнители, руководители) и с учетом возможности исполнения должностных обязанностей ответственных исполнителей по работе с сообщениями, поступившими в ПОС в период их временного отсутствия (в связи с болезнью, отпуском, командировкой, учебой или иными причинами);

ответственных лиц, осуществляющих администрирование личного кабинета организации ПОС (далее – ЛКО) в рамках добавления (удаления) ответственных исполнителей, настройки их ролей, а также по настройке категорий, подкатегорий, автоправил, фаст-треков в ЛКО.

5. Ответственные организации вправе самостоятельно определить и назначить сотрудников, задействованных в отработке сообщений граждан в ПОС согласно ролей: «Администратор», «Руководитель», «Координатор», «Куратор», «Исполнитель».

6. Сообщения граждан поступают в администрацию муниципального образования Туапсинский район и ответственные организации через электронные формы, размещенные на официальных сайтах органов государственной власти (учреждений) и органов местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – ЕПГУ) и мобильное приложение «Решаем вместе», а также иных интернет-ресурсах, используемых ответственными организациями.

7. Срок подготовки ответа по всем категориям сообщений составляет не более 30 календарных дней с момента регистрации (поступления) сообщения в ПОС. Сообщения отдельным категориям, проблемы по которым возможно решить в более короткий срок, обрабатываются с использованием механизмов ускоренного решения (фаст-трек): по фаст-треку общее время ответа составляет не более 10 календарных дней. Перенос сообщения в категорию фаст-треков может осуществляться по решению руководителя МЦУ.

7.1. Категории сообщений по фаст-треку:

горячее и холодное водоснабжение;

общественный транспорт;

теплоснабжение;

электроснабжение;

зеленые насаждения;

мусор.

8. Сотрудник ответственной организации с ролью «Координатор» отклоняет сообщение в случаях, установленных пунктом 11 настоящего Порядка при этом отправляя ответ заявителю с указанием причины

отклонения. Также обязан перенаправить сообщение в компетентную организацию либо назначить компетентного сотрудника своей организации исполнителем данного сообщения не позднее трехдневного срока. Сотрудник с ролью «Координатор» вправе взять в исполнение сообщение и подготовить ответ заявителю.

9. Сотрудник ответственной организации с ролями «Координатор» и/или «Исполнитель» осуществляет подготовку ответа на сообщение в рамках сроков, указанных в пункте 7 данного Порядка и направляет ответ на утверждение сотруднику с ролью «Руководитель».

10. Контроль, согласование и утверждение подготовленных ответов осуществляется сотрудником, занимающим в ПОС роль «Руководитель». В случае несоответствия подготовленного «Куратором» или «Исполнителем» ответа требованиям качества «Руководитель» возвращает ответ на доработку. После утверждения «Руководителем» ответ заявителю направляется системой автоматически.

11. На сообщения в ПОС не дается ответ, если нарушены правила подачи в части:

в сообщении содержатся оскорбления, нецензурная лексика либо ее производные, неясные сокращения, угрозы жизни, здоровью, имуществу;

сообщение содержит информацию, направленную на пропаганду ненависти и дискриминации по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному признакам, ущемление прав меньшинств, несовершеннолетних, а также информацию, причиняющую и призывающую к причинению вреда в любой форме;

сообщение содержит персональные данные третьих лиц, распространяемые в отсутствие законных оснований;

сообщение содержит информацию, распространяемую в коммерческих целях либо в любых других целях, не связанных с решением проблемы (реализацией предложения) (спам, реклама, ссылки на другие ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», размещенные на них документы, изображения, видеофайлы);

сообщение содержит описание нескольких проблем (предложений) по разным темам;

в сообщении не указана информация о месте нахождения (об адресе) проблемы (предложения);

текст сообщения не поддается прочтению;

текст сообщения не позволяет определить суть проблемы (предложения);

если ответ на сообщение нарушит государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну;

сообщение содержит вопросы, касающиеся технической поддержки ЕПГУ;

в сообщении обжалуется судебное решение;

сообщение содержит описание проблемы (предложения), решение которой (реализация которого) входит в компетенцию федеральных органов исполнительной власти, не подключенных к ПОС, а также органов или организаций регионов, не подключенных к ПОС;

в сообщении заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми сообщениями, и при этом в сообщении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

12. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в проекте ответа возлагается на «Исполнителя» и/или «Координатора», а ответственность за соблюдением качества и сроков ответа на «Руководителя».

Заместитель главы администрации
муниципального образования
Туапсинский район,
управляющий делами

 Д.Г. Карпенко