



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ТУАПСИНСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 03.06.2025

№ 1206

г. Туапсе

**Об организации работы в администрации
Туапсинского муниципального округа с сообщениями в
социальных сетях информационно-телекоммуникационной
сети «Интернет»**

В соответствии с Федеральным законом от 9 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 Туапсинского муниципального округа п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить:

Порядок организации работы с сообщениями в социальных сетях, затрагивающими вопросы деятельности администрации Туапсинского муниципального округа (приложение 1);

Порядок организации работы по созданию и использованию официальных страниц в социальных сетях администрации Туапсинского муниципального округа (приложение 2);

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

2. Управлению внутренней политики администрации Туапсинского муниципального округа (Куприянов А.А.) осуществлять координацию работы в администрации Туапсинского муниципального округа с сообщениями в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в соответствии с утвержденными приложениями к настоящему постановлению.

3. Руководителям структурных подразделений администрации Туапсинского муниципального округа и подведомственным учреждениям администрации Туапсинского муниципального округа осуществлять работу с сообщениями в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в соответствии с утвержденными приложениями.

4. Опубликовать настоящее постановление в средстве массовой информации – газете (сетевом издании) «Туапсинские вести».

5. Разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Туапсинского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6. Признать утратившим силу постановление администрации муниципального образования Туапсинский район от 3 августа 2023 г. № 1326 «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 Туапсинского муниципального округа, управляющего делами.

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

Глава
Туапсинского муниципального округа



С.А. Бойко

Приложение 1

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
муниципального образования
Туапсинский муниципальный округ
Краснодарского края
от 03.06.2025 № 1206

ПОРЯДОК организации работы с сообщениями в социальных сетях, затрагивающими вопросы деятельности администрации Туапсинского муниципального округа

1. Настоящий Порядок организации работы с сообщениями в социальных сетях, затрагивающими вопросы деятельности администрации Туапсинского муниципального округа (далее — Порядок), определяет сроки и последовательность действий администрации Туапсинский муниципальный округ (далее — Администрация) по работе с сообщениями, затрагивающими вопросы деятельности Администрации, 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 муниципального округа 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 Туапсинского муниципального округа;
заместитель главы администрации Туапсинского муниципального округа,
управляющий делами;

управление внутренней политики администрации Туапсинского
муниципального округа (далее — Управление);

отдел «Муниципальный центр управления» муниципального казенного
учреждения «Центр обеспечения деятельности органов местного
самоуправления Туапсинского муниципального округа» (далее — МЦУ);

структурные подразделения администрации Туапсинского
муниципального округа (далее — структурные подразделения);

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

5.1. Глава Туапсинского муниципального округа:

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 Туапсинского муниципального
округа, управляющий делами осуществляет контроль деятельности
структурных подразделений, осуществляющих работу с выявленными
инцидентами, инцидентами повышенной важности, публикациями
в социальных сетях.

5.3. Отдел по взаимодействию со СМИ администрации Туапсинского
муниципального округа (далее — отдел по взаимодействию со СМИ) выявляет
и анализирует информационные риски, возникшие в связи с чрезвычайными
ситуациями техногенного и природного характера (далее – ЧС) на территории
Туапсинского муниципального округа в публикациях социальных сетей;

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

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

5.6. Структурные подразделения организуют работу по рассмотрению
и подготовке достоверных 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. Ответственным за работу с инцидентами повышенной важности,
публикациями в социальных сетях является руководитель отдела МЦУ.

7. 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, своевременность и полноту ответов на инциденты, инциденты повышенной важности, публикации в социальных сетях;

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

информирует отдел по взаимодействию со СМИ о рисках, выявленных в ходе работы с инцидентами, инцидентами повышенной важности, публикациями в социальных сетях, сообществах Туапсинского муниципального округа, имеющих метку «Госорганизация».

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

9. 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.

10. 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 осуществляется не позднее 5 рабочих часов с момента направления информации исполнителем.

11. 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 осуществляется не позднее 2 рабочих часов с момента направления информации исполнителем.

12. Информация для ответа на инцидент, инцидент повышенной важности, публикацию в социальных сетях, направляемая структурными подразделениями 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 для обратной связи.

13. Руководитель МЦУ по информации исполнителя имеет право: запрашивать у структурных подразделений дополнительную информацию, касающуюся вопросов, связанных с инцидентом, инцидентом повышенной важности, публикацией в социальных сетях;

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

вносить корректировки в подготовленную структурными подразделениями информацию для ответа на инцидент, инцидент повышенной важности, публикацию в социальных сетях;

информировать главу Туапсинского муниципального округа, заместителя главы администрации Туапсинского муниципального округа, управляющего делами о недостоверной, несвоевременной, неполной или некачественной информации для ответа на инцидент, инцидент повышенной важности, публикацию в социальных сетях, предоставленной структурными подразделениями.

14. 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.

15. В случае, если решение поставленных в инциденте, инциденте повышенной важности, публикации в социальных сетях вопросов не относится к полномочиям органов местного самоуправления Туапсинского муниципального округа, исполнитель в течение 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.

16. В случае, если, согласно информации структурного подразделения, 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.

17. 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.

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

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

20. 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 Туапсинского муниципального округа, а также членам его семьи, ответ не дается.

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

Исполняющий обязанности
заместителя главы администрации
Туапсинского муниципального округа,
управляющего делами



А.А. Куприянов

Приложение 2

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
муниципального образования
Туапсинский муниципальный округ
Краснодарский край
от 03.06.2025 № 12.06

ПОРЯДОК организации работы по созданию и использованию официальных страниц в социальных сетях в администрации Туапсинского муниципального округа

1. Порядок организации работы по созданию и ведению аккаунтов социальных сетях в администрации Туапсинского муниципального округа (далее — Порядок) определяет правила создания и использования официальных страниц администрации Туапсинского муниципального округа (далее — Администрация), структурных подразделений Администрации и подведомственных администрации муниципальных учреждений в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», «Telegram» (далее — соответственно официальные страницы, социальные сети).

Понятия, используемые в настоящем Порядке, употребляются в тех 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» (далее — Федеральный Закон № 8-ФЗ) 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 (далее — структурные подразделения):

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

самостоятельно создают официальные страницы в социальных сетях с привязкой к официальной странице главы Туапсинского муниципального округа, подтверждают государственный статус сообщества профильной организации;

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

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

3. Отдел по взаимодействию со СМИ администрации Туапсинского муниципального округа (далее — отдел по взаимодействию со СМИ), кроме вопросов, указанных в пункте 2 настоящего Порядка:

создаёт официальные страницы главы Туапсинского муниципального округа (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. Руководитель МЦУ, кроме вопросов, указанных в пункте 2 настоящего Порядка:

создаёт официальные страницы Администрации в социальных сетях с привязкой к официальной странице Главы;

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 муниципальный округ, добавляет и удаляет подписчиков, ведет работу с сообщениями подписчиков, оставленными в комментариях;

координирует деятельность структурных подразделений по использованию официальных страниц в социальных сетях, в том числе оказывает структурным подразделениям консультативную, методическую и иную помощь по использованию оригинальных страниц в социальных сетях.

5. Использование официальных страниц в социальных

сетях осуществляется в соответствии с федеральным законом № 8-ФЗ, постановлением Правительства Российской Федерации от 28 декабря 2024 г. № 1963 «Об отдельных вопросах распространения информации в социальных сетях» (далее — постановление № 1963 - ПП РФ).

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 (не менее 20 публикаций в месяц) о деятельности Главы и Администрации, а также 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, 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) аватара на постоянной основе.

В качестве аватара официальных страниц в социальных сетях используются элементы дизайна, продвигаемые Администрацией бренды или узнаваемые достопримечательности муниципального образования Туапсинский муниципальный округ.

При использовании официальных страниц рекомендуется применять, в том числе, новые возможности социальных сетей (приложения, виджеты, динамичные обложки и другое).

При достижении персональной страницей или сообществом объема аудитории, которой составляет более 10 тысяч пользователей социальной сети, владелец сообщества предоставляет сведения в соответствии с правилами постановления № 1963 - ПП РФ.

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 канцеляризм, а также избыточное цитирование нормативных правовых актов (желательно не более двух на 1 публикацию).

11. Рекомендуется использование официальных страниц структурных подразделений, а также комментариев в них с открытым доступом. Структурные подразделения Туапсинского муниципального округа

на созданных ими официальных страницах самостоятельно модерируют комментарии и сообщения пользователей социальных сетей.

Удалению подлежат комментарии и сообщения пользователей, нарушающие требования нормативно-правовых актов Российской Федерации, Краснодарского края и Туапсинского муниципального округа.

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

Исполняющий обязанности
заместителя главы администрации
Туапсинского муниципального округа,
управляющего делами



А.А. Куприянов

Приложение 3

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
муниципального образования
Туапсинский муниципаль~~ный~~ округ
Краснодарского края
от 03.06.2025 № 1206

ПОРЯДОК организации работы с модулем обработки сообщений в подсистеме Единого портала государственных и муниципальных услуг платформа обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» в Туапсинском муниципальном округе

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 муниципальном округе, затрагивающей вопросы деятельности администрации Туапсинского муниципального округа, подведомственных ей муниципальных учреждений и иных организаций, осуществляющих публично значимые функции на территории Туапсинского муниципального округа (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 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ (далее — закон № 59-ФЗ).

Сообщение в ПОС не является обращением гражданина, определенным в соответствии с законом № 59-ФЗ. Обращения, поступающие по закону № 59-ФЗ, перенаправляются в отдел по работе с обращениями граждан (общественная приемная) управления по внутренней политике администрации Туапсинского муниципального округа.

3. Общую координацию работы ответственных организаций с сообщениями граждан и верхнеуровневую координацию поступающих сообщений в ПОС осуществляет начальник отдела «Муниципального центра управления» муниципального казенного учреждения «Центр обеспечения деятельности органов местного самоуправления Туапсинского муниципального округа» (далее — Руководитель МЦУ).

Руководитель МЦУ определяет должностных лиц в верхнеуровневом

кабинете ПОС администрации Туапсинского муниципального округа (далее — Администрация), ответственных за координацию и исполнение сообщений (в соответствии с пунктами 7, 11 и 12 настоящего Порядка), лиц, осуществляющих работу с направленными на повторное рассмотрение сообщениями, принимающих решение по остановке рассмотрения сообщения, если переписка потеряла суть или в повторном сообщении нарушены правила подачи сообщений со стороны заявителя, и устанавливающих срок времени на ответ сообщений.

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 («Координатор», «Куратор», «Исполнитель», «Руководитель», «Муниципальный уполномоченный») 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;

ответственные организации вправе самостоятельно определить и назначить сотрудников, задействованных в обработке сообщений граждан в ПОС согласно ролей: «Администратор», «Руководитель», «Координатор», «Куратор», «Исполнитель», роль для модуля общественного голосования (далее — «Муниципальный уполномоченный»).

5. Сообщения граждан поступают в Администрацию и ответственные организации через электронные формы, размещенные на официальных сайтах органов местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», «Единый портал государственных и муниципальных услуг» (далее — ЕПГУ), мобильное приложение «Решаем вместе», а также посредством виджетов, расположенных в сообществах социальных сетей, имеющих статус государственной организации.

6. Срок подготовки ответа по всем категориям сообщений составляет не более 30 календарных дней с момента регистрации (поступления) сообщения в ПОС. Сообщения отдельных категорий, 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. Категории сообщений по фаст-треку

определяются самостоятельно Руководителем МЦУ.

7. При поступлении сообщения, рассмотрение которого относится к компетенции структурного подразделения Администрации, не подключенного к ПОС, ответственный сотрудник обязан в семидневный срок перенаправить его в компетентный орган, а также уведомить заявителя в ПОС и на адрес электронной почты о переадресации его сообщения.

«Исполнитель» должен взять сообщение в работу, выбрать тип ответа «Отложено» и дать заявителю промежуточный ответ, указав, что его сообщение было перенаправлено в компетентную организацию, и обозначив новый срок подготовки ответа.

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.

8. Сотрудник ответственной организации с ролями «Координатор» и/или «Исполнитель» осуществляет подготовку ответа на сообщение в рамках сроков, указанных в пункте 6 данного Порядка, и направляет ответ на утверждение сотруднику с ролью «Руководитель».

9. 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.

10. Сотрудник структурного подразделения Администрации с ролью «Муниципальный уполномоченный» обладает функционалом формирования варианта оформления и кода виджета голосований, а также по созданию опросов, голосований по проектам, публичных слушаний, общественных обсуждений и др., проведению прямых линий с органами власти.

Для получения роли Муниципальный уполномоченный ответственный сотрудник самостоятельно подает администратору ЛКО соответствующую информацию.

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

в сообщении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, текст электронного сообщения не поддается прочтению, в том числе в связи с употребляемыми неясными сокращениями;

сообщение содержит информацию, направленную на пропаганду или агитацию, возбуждающих социальную, расовую, национальную или религиозную ненависть и вражду или языковое превосходство;

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 (спам, реклама, ссылки на другие ресурсы информационно телекоммуникационной сети «Интернет», размещенные на них документы, изображения, видеофайлы);

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

текст сообщения не позволяет определить суть проблемы (предложения), заявления или жалобы;

ответ по существу поставленного в сообщении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

в сообщении обжалуется судебное решение;

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» или «Координатора», а ответственность за соблюдение качества и сроков ответа на «Руководителя».

Исполняющий обязанности
заместителя главы администрации
Туапсинского муниципального округа,
управляющего делами



А.А. Куприянов