



**Администрация
муниципального образования «Город Новоульяновск»
Ульяновской области**

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

16 января 2023 г.

№ 19-П

Экз. № _____

О создании и ведении официальных страниц Главы Администрации муниципального образования «Город Новоульяновск» Ульяновской области, Администрации муниципального образования «Город Новоульяновск» Ульяновской области и подведомственных 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 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 «Город Новоульяновск» Ульяновской области и отраслевых (функциональных) органов, подведомственных им учреждений с пользователями информацией в информационно телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), и повышения информационной открытости деятельности указанных органов и учреждений, Администрация муниципального образования «Город Новоульяновск» Ульяновской области постановляет :

1. Утвердить:

1.1. Порядок создания и ведения официальных страниц Главы Администрации муниципального образования «Город Новоульяновск»

Ульяновской области, Администрации муниципального образования «Город Новоульяновск» Ульяновской области и отраслевых (функциональных) органов и подведомственных им учреждений в информационных системах и (или) программах для электронных вычислительных машин в сети «Интернет» (Приложение 1).

1.2. Порядок организации работы Администрации муниципального образования «Город Новоульяновск» Ульяновской области и отраслевых (функциональных) органов и подведомственных им учреждений с сообщениями пользователей информацией в сети «Интернет» (Приложение 2).

2. Назначить:

2.1. Руководителем, ответственным за реализацию Федерального закона в муниципальном образовании «Город Новоульяновск» Ульяновской области, Первого заместителя Главы Администрации муниципального образования «Город Новоульяновск» Ульяновской области Ильюшкина Сергея Алексеевича.

2.2. Исполнителем, ответственным за создание и ведение официальных страниц Главы Администрации муниципального образования «Город Новоульяновск» Ульяновской области, Администрации муниципального образования «Город Новоульяновск» Ульяновской области в социальных сетях, ведущего специалиста отдела общественных коммуникаций Администрации муниципального образования «Город Новоульяновск» Ульяновской области Терских Анну Михайловну.

2.3. Исполнителем, ответственными 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 «Город Новоульяновск» Ульяновской области, Администрации муниципального образования «Город Новоульяновск» Ульяновской области и отраслевых (функциональных) органов и подведомственных им учреждений, посредством комментариев или личных сообщений на официальные страницы в социальных сетях ведущего специалиста отдела общественных коммуникаций администрации муниципального образования «Город Новоульяновск» Ульяновской области Терских Анну Михайловну.

3. Подведомственным учреждениям, относящимся к сфере дошкольного, общего и дополнительного образования, культуры и спорта до 10 декабря 2022 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. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после дня его официального опубликования.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Первого заместителя Главы Администрации муниципального образования «Город Новоульяновск» Ильюшкина С.А.

Глава Администрации

 **С.А. Косаринова**

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
к Постановлению Администрации
муниципального образования
«Город Новоульяновск»
Ульяновской области
от 16 января 2023г. № 19-П

ПОРЯДОК
создания и ведения официальных страниц Главы Администрации
муниципального образования «Город Новоульяновск» Ульяновской
области, Администрации муниципального образования «Город
Новоульяновск» Ульяновской области и отраслевых (функциональных)
органов и подведомственных учреждений в информационных системах
и (или) программах для электронных вычислительных машин
в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Настоящий Порядок устанавливает правила создания и ведения официальных страниц Главы Администрации муниципального образования «Город Новоульяновск» Ульяновской области, Администрации муниципального образования «Город Новоульяновск» Ульяновской области и отраслевых (функциональных) органов и подведомственных им учреждений в информационных системах и (или) программах для электронных вычислительных машин в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2. Администрация муниципального образования «Город Новоульяновск» Ульяновской области и отраслевые (функциональные) органы и подведомственные им 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, по согласованию с Администрацией муниципального образования «Город Новоульяновск» Ульяновской области следующие подведомственные ей учреждения могут не создавать официальные страницы для размещения информации о своей деятельности в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- муниципальное учреждение «Финансовый отдел муниципального образования «Город Новоульяновск» Ульяновской области»;

- Муниципальное учреждение Комитет по управлению муниципальным имуществом и земельным отношениям муниципального образования «Город Новоульяновск».

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 «Город Новоульяновск» Ульяновской области;

подведомственное учреждение - муниципальное учреждение, функции и полномочия учредителя которого осуществляет Администрация и отраслевые (функциональные) органы;

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;

отдел – отдел общественных коммуникаций Администрации;

исполнитель - ответственное должностное лицо в Администрации и (или) и подведомственное учреждение, 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 отдела, отвечающий за взаимодействие с исполнителем.

5. В соответствии с частью 1.3 статьи 10 Федерального закона от 09.02.2009 N 8-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.

6. Администрация и подведомственные учреждения:

- 1) издают локальные нормативные акты о создании официальных страниц;
- 2) создают официальные страницы с привязкой к номерам служебных телефонов работников Администрации и отраслевых (функциональных) органов и подведомственных им учреждений;
- 3) ведут созданные официальные страницы с целью размещения в них публикаций о деятельности Главы Администрации, Администрации и подведомственных учреждений;

4) размещают на своих официальных сайтах в сети «Интернет» информацию об официальных страницах с указателями данных страниц в сети «Интернет»;

5) 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.

7. Подведомственным учреждениям принадлежат права на создаваемые ими официальные страницы.

8. Отдел:

1) Создаёт официальные страницы Главы Администрации и Администрации с привязкой к номерам служебных телефонов работников отдела;

2) 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 «Город Новоульяновск».

9. Администрации принадлежат права на создаваемые отделом официальные страницы Главы Администрации и Администрации.

10. ЦУР:

1) осуществляет информационное, консультативное и методическое сопровождение процессов создания и ведения официальных страниц Администрации и подведомственных учреждений;

2) координирует и модерирует материалы, подлежащие размещению на официальных страницах Администрации и подведомственных учреждений.

11. Информация, размещаемая Администрацией и подведомственными учреждениями на официальных страницах, содержит:

1) 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);

2) 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».

12. 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 портал.

13. Официальные страницы должны иметь единое текстовое описание и дизайнерское оформление.

14. 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.

15. Не допускается размещать на официальных страницах информацию в формате пресс-релизов, использовать деловой и официальный стиль.

16. Администрация и подведомственные учреждения на созданных ими официальных страницах:

- 1) обеспечивают возможность комментирования размещённой информации;
- 2) осуществляют модерацию комментариев и сообщений пользователей информацией.

17. 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.

18. Решение об удалении комментариев и сообщений пользователей информацией, указанных в пункте 17 настоящего Порядка, принимает и обеспечивает исполнитель.

ПОРЯДОК
организации работы Администрации муниципального образования
«Город Новоульяновск» Ульяновской области и отраслевых
(функциональных) органов и подведомственных им учреждений
с сообщениями пользователей информацией в информационно-
телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Настоящий Порядок определяет организацию работы Администрации муниципального образования «Город Новоульяновск» Ульяновской области и подведомственных учреждений с сообщениями пользователей информацией в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Также настоящий Порядок определяет организацию работы с сообщениями пользователей информацией в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», поступающими на официальные страницы Главы Администрации муниципального образования «Город Новоульяновск» Ульяновской области, Администрации муниципального образования «Город Новоульяновск» Ульяновской области в информационных системах и (или) программах для электронных вычислительных машин в информационно-телекоммуникационной 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 «Город Новоульяновск»;

Администрация – Администрация муниципального образования «Город Новоульяновск» Ульяновской области и отраслевые (функциональные) органы;
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;
отдел – отдел общественных коммуникаций Администрации;
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) и подведомственное учреждение, 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 отдела, 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 отраслевыми (функциональными) органами и подведомственными им учреждениями.

5. 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».

6. Сообщение пользователя 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.

7. При использовании информационной системы ЦУР и отдел выступают в качестве куратора исполнителей и осуществляют:

- 1) выявление сообщений пользователей информацией, требующих обработки;
- 2) направление сообщений пользователей информацией исполнителям по компетенции для рассмотрения и подготовки ответов на них;
- 3) согласование ответов на сообщения пользователей информацией, подготовленных исполнителями.

8. 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;
- 4) обеспечивает техническую поддержку работы исполнителей с информационной системой;
- 5) готовит аналитическую информацию о работе с сообщениями пользователей информацией с использованием информационной системы.

9. Отдел организует и координирует деятельность исполнителей при обработке сообщений пользователей, размещенных на официальных страницах главы администрации;

10. Администрация и руководители подведомственных учреждений:

- 1) обеспечивают во взаимодействии с ЦУР обработку сообщений пользователей информацией в соответствии с настоящим Порядком;
- 2) определяют исполнителей для обработки сообщений пользователей информацией;
- 3) представляют в ЦУР сведения об исполнителях для подключения к информационной системе;
- 4) информируют ЦУР о смене исполнителей;

- 5) обеспечивают взаимозаменяемость исполнителей в период их временного отсутствия, о чём информируют ЦУР;
- 6) обеспечивают во взаимодействии с ЦУР и отделом освещения 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.

11. Исполнители рассматривают сообщения пользователей информацией, выявленные куратором исполнителей, 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.

12. Выявление сообщений пользователей информацией, требующих обработки, осуществляется соответствующим куратором исполнителей посредством:

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

13. При использовании информационной системы куратор исполнителей анализирует сообщения пользователей информацией, на которые требуется дать ответ (уточняет тему, группу тем и иные сведения), после чего незамедлительно направляет их исполнителю по компетенции в соответствующий исполнительный орган или подведомственное учреждение для подготовки ответа.

14. 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.

15. В случае если сообщение пользователя информацией в сети «Интернет» содержит признаки, указанные в пункте 14, 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.

16. 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.

17. Текст ответа должен соответствовать следующим требованиям:

- 1) должен быть завершённым и кратким;
- 2) должен содержать исчерпывающий ответ на поставленный вопрос (ответ по существу) с указанием сроков его решения, по возможности подтверждённый фото и (или) видеоматериалом;
- 3) 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;
- 4) 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);
- 5) не должен содержать персональные данные граждан.

18. 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 - исполнителем в работу исполнителю, то исполнитель переносит текст и прикрепляет скриншот ранее размещённого ответа с официальной страницы в соответствующий раздел информационной системы.

19. При поступлении повторного сообщения пользователя информацией в сети «Интернет» по рассмотренному ранее сообщению пользователя информацией куратор исполнителя направляет его в адрес исполнителя для рассмотрения вопросов, указанных в повторном сообщении пользователя информацией, и подготовки ответа.

20. 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.

21. Персональную ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в ответе, а также за соблюдение сроков предоставления ответа куратору исполнителя несёт исполнитель.

22. 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.

23. В указанное в пункте 22 время не включается время для согласования проекта ответа куратором исполнителя.

24. 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 22 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 3 рабочих дней (24 рабочих часов) для сообщений категории важности «Высокая» и «ЛС Высокая».

25. После согласования промежуточного ответа исполнитель размещает промежуточный ответ и готовит ответ по существу поставленного в нём вопроса в сроки, установленные подпунктом 2 пункта 24 настоящего Порядка.

26. 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 21 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;
- 3) 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 26 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 18 настоящего Порядка.

27. 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 22 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;
- 3) 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 18 настоящего Порядка.