******АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**ЧУФАРОВСКОЕ ГОРОДСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ**

**ВЕШКАЙМСКОГО РАЙОНА УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

17.11.2022 № 120

Экз. \_\_\_\_

р.п. Чуфарово

**О создании и ведении официальных страниц муниципального образования Чуфаровское городское поселение Вешкаймского района Ульяновской области в информационных системах и (или) программах для электронных вычислительных машин в информационнотелекоммуникационной 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 Чуфаровское городское поселение Вешкаймского района Ульяновской области и подведомственных учреждений с пользователями информацией в информационно телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), и повышения информационной открытости деятельности указанных органов и учреждений:

1. Утвердить:

1.1. Порядок создания и ведения официальных страниц муниципального образования Чуфаровское городское поселение Вешкаймского района Ульяновской области, в информационных системах и (или) программах для электронных вычислительных машин в сети «Интернет» (приложение №1).

1.2. Порядок организации работы администрации муниципального образования Чуфаровское городское поселение Вешкаймского района Ульяновской области и подведомственных учреждений с сообщениями пользователей информацией в сети «Интернет» (приложение №2).

2.Назначить Денисенко Марию Владимировну, специалиста по связям с общественностью МКУ «Управление делами» администрации муниципального образования Чуфаровское городское поселение Вешкаймского района Ульяновской области, исполнителем (по согласованию), ответственным:

- за создание и ведение официальных страниц муниципального образования Чуфаровское городское поселение Вешкаймского района Ульяновской области, в социальных сетях,

- за приём и размещение ответов на сообщения пользователей в сети «Интернет» (далее – сообщения пользователей), поступившие в адрес муниципального образования Чуфаровское городское поселение Вешкаймского района Ульяновской области и подведомственных учреждений, посредством комментариев или личных сообщений на официальные страницы в социальных сетях,

- за реализацию Федерального закона в муниципальном образовании Чуфаровское городское поселение Вешкаймского района Ульяновской области.

3. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после дня официального обнародования, но не ранее 10 декабря 2022 года.

Глава администрации

муниципального образования

Чуфаровское городское поселение А.А.Антипов

ПРИЛОЖЕНИЕ №1

к Постановлению Главы администрации

муниципального образования   
Чуфаровское городское поселение Вешкаймского района  
Ульяновской области

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_

ПОРЯДОК

создания и ведения официальных страниц муниципального образования Чуфаровское городское поселение Вешкаймского района Ульяновской области, 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 муниципального образования Чуфаровское городское поселение Вешкаймского района Ульяновской области в информационных системах и (или) программах для электронных вычислительных машин в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
2. Администрация муниципального образования Чуфаровское городское поселение Вешкаймского района Ульяновской области 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 Чуфаровское городское поселение Вешкаймского района Ульяновской области подведомственные ей учреждения могут не создавать официальные страницы для размещения информации о своей деятельности в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
3. Основные понятия и термины, используемые в настоящем Порядке, применяются в том же значении, что и в Федеральном законе от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и Федеральном законе от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».
4. Список сокращений, используемых в настоящем Порядке:

администрация – администрация муниципального образования Чуфаровское городское поселение Вешкаймского района Ульяновской области;

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

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

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

ЦУР – центр управления региона Ульяновской области;

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.

1. В соответствии с частью 13 статьи 10 Федерального закона от 09.02.2009 N2 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.
2. Администрация и подведомственные учреждения:
3. издают локальные нормативные акты о создании официальных страниц;
4. создают официальные страницы с привязкой к номерам служебных телефонов работников администрации и подведомственных учреждений;
5. ведут созданные официальные страницы с целью размещения в них публикаций о деятельности органов местного самоуправления поселения и подведомственных учреждений;
6. размещают на своих официальных сайтах в сети «Интернет» информацию об официальных страницах с указателями данных страниц в сети «Интернет»;
7. В соответствии с частью 12 статьи 10 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» осуществляют размещение информации на своих официальных страницах, получают доступ к информации, размещаемой на официальных страницах, и осуществляют взаимодействие с пользователями информацией на официальных страницах с использованием инфраструктуры, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме, предусмотренной Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.
8. Подведомственным учреждениям принадлежат права на создаваемые ими официальные страницы.
9. Исполнитель:
10. Создаёт официальные страницы с привязкой к номерам служебных телефонов;
11. Ведёт созданные им официальные страницы с целью размещения в них информации о деятельности администрации, подведомственных учреждений и событиях, происходящих на территории муниципального образования Чуфаровское городское поселение Вешкаймского района.
12. Администрации принадлежат права на создаваемые исполнителем официальные страницы администрации.
13. ЦУР:
14. осуществляет информационное, консультативное и методическое сопровождение процессов создания и ведения официальных страниц администрации и подведомственных учреждений;
15. координирует и модерирует материалы, подлежащие размещению на официальных страницах администрации и подведомственных учреждений.
16. Информация, размещаемая администрацией и подведомственными учреждениями на официальных страницах, содержит:
17. данные об администрации и подведомственных учреждениях и их деятельности, в том числе наименование, почтовый адрес, адрес электронной почты, номера телефонов справочных служб, информацию об официальном сайте администрации и подведомственных учреждений (последнее - при наличии);
18. иные данные, в том числе о деятельности администрации и подведомственных учреждений, с учётом требований Федерального закона от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления». 
19. На каждой официальной администрации и подведомственных учреждений размещается не менее двух публикаций в неделю о деятельности администрации, подведомственных учреждений и их должностных лиц. При этом, размещение информации на официальных страницах администрации и подведомственных учреждений осуществляется через единый портал.
20. Официальные страницы должны иметь единое текстовое описание и дизайнерское оформление.
21. При ведении официальных страниц используются тексты, фотографии, инфографика, видео, трансляции прямых эфиров, опросы, иные материалы и форматы с учётом полномочий главы администрации, администрации, подведомственных учреждений и специфики каждой социальной сети.
22. Не допускается размещать на официальных страницах информацию в формате пресс-релизов, использовать деловой и официальный стиль.
23. Администрация и подведомственные учреждения на созданных ими официальных страницах:
24. обеспечивают возможность комментирования размещённой информации;
25. осуществляют модерацию комментариев и сообщений пользователей информацией.
26. Комментарии и сообщения пользователей информацией, содержащие информацию, размещение которой нарушает или может привести к нарушению законодательства Российской Федерации, подлежат немедленному удалению с момента их обнаружения. Удалению также подлежат комментарии и сообщения пользователей информацией, содержащие оскорбления и нецензурные выражения.
27. Решение об удалении комментариев и сообщений пользователей информацией, указанных в пункте 17 настоящего Порядка, принимает и обеспечивает исполнитель.



ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к Постановлению Главы администрации

муниципального образования

Чуфаровское городское поселение Вешкаймского района

Ульяновской области

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_

ПОРЯДОК

организации работы администрации муниципального образования Чуфаровское городское поселение Вешкаймского района Ульяновской области и подведомственных учреждений с сообщениями пользователей информацией в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Настоящий Порядок определяет организацию работы администрации муниципального образования Чуфаровское городское поселение Вешкаймского района 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 муниципального образования Чуфаровское городское поселение Вешкаймского района 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 Чуфаровское городское поселение Вешкаймского района Ульяновской области;

администрация – администрация муниципального образования Чуфаровское городское поселение Вешкаймского района Ульяновской области;

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

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

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

ЦУР – центр управления региона Ульяновской области;

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, осуществляющее прием 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;

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

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

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

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

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

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

З) 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;

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

1. обеспечивает техническую поддержку работы исполнителей с информационной системой;
2. готовит аналитическую информацию о работе с сообщениями пользователей информацией с использованием информационной системы.
3. Администрация и руководители подведомственных учреждений:
4. обеспечивают во взаимодействии с ЦУР обработку сообщений пользователей информацией в соответствии с настоящим Порядком;
5. определяют исполнителей для обработки сообщений пользователей информацией;

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

1. информируют ЦУР о смене исполнителей;
2. обеспечивают взаимозаменяемость исполнителей в период их временного отсутствия, о чём информируют ЦУР;
3. обеспечивают во взаимодействии с ЦУР и отделом освещение в средствах массовой информации, выходящих в свет (эфир) на территории Ульяновской области, и социальных сетях в сети «Интернет» решений проблем, изложенных в сообщениях пользователей информацией.
4. 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.
5. Выявление сообщений пользователей информацией, требующих обработки, осуществляется соответствующим куратором исполнителей посредством:
6. автоматического мониторинга сообщений пользователей информацией с использованием информационной системы;
7. самостоятельного мониторинга сообщений пользователей информацией и добавления их в информационную систему.
8. 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.
9. В информационной системе не подлежат рассмотрению сообщения пользователей информацией, содержащие:
10. сведения о намерениях причинить вред другому лицу; 
11. нецензурные либо оскорбительные выражения;
12. сведения об угрозе жизни и здоровью другому лицу;
13. коммерческую или иную рекламу;
14. политическую агитацию.
15. В случае если сообщение пользователя информацией в сети «Интернет» содержит признаки, указанные в пункте 13, 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 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.

1. Текст ответа должен соответствовать следующим требованиям:
2. должен быть завершённым и кратким;
3. 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;

1. 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);
2. не должен содержать персональные данные граждан.
3. Ответ оформляется исполнителем с использованием информационной системы в форме проекта, адаптированного для размещения в социальной сети после проверки орфографии и стилистики текста ответа. После согласования проекта ответа куратором исполнителя он незамедлительно размещается исполнителем в социальной сети автоматически через информационную систему.

В случае невозможности автоматического размещения ответа через информационную систему ответ размещается исполнителем самостоятельно с использованием официальной страницы с последующим прикреплением скриншота размещённого ответа в соответствующий раздел информационной системы.

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

1. 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.
2. Рассмотрение сообщения пользователя информацией с использованием информационной системы прекращается соответствующим куратором исполнителя по запросу исполнителя в случаях:
3. если отсутствует возможность разместить ответ в социальной сети в связи с удалением или закрытием официальной страницы пользователя информацией;
4. если к моменту размещения ответа в социальной сети сообщение пользователя информацией удалено. 
5. Персональную ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в ответе, а также за соблюдение сроков предоставления ответа куратору исполнителя несёт исполнитель.
6. Подготовка ответа осуществляется исполнителем в следующие сроки:

1) на сообщения пользователей информацией, которым присвоена категория важности «Обычная», - не более 8 рабочих часов;

2) на сообщения пользователей информацией, которым присвоена категория важности «ЛС», - не более 8 рабочих часов.

1. В указанное в пункте 21 время не включается время для согласования проекта ответа куратором исполнителя.
2. В случае необходимости продления срока подготовки ответа по существу:
3. 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;
4. 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».
5. 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.
6. Рассмотрение сообщений пользователей информацией в сети «Интернет», которым присвоена категория важности «Обычная» и «ЛС» осуществляется в следующем порядке:
7. исполнитель готовит проект ответа в срок, установленный пунктом 21 настоящего Порядка, и направляет его на согласование куратору исполнителя;
8. куратор исполнителя в течение 1 рабочего часа с момента поступления проекта ответа согласовывает ответ либо возвращает проект ответа исполнителю с рекомендациями по его доработке;

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

