



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТОБОЛЬСКА

РАСПОРЯЖЕНИЕ

01 декабря 2015 г.

№ 2258

О введении в действие информационной системы «Наш дом»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Указом Президента РФ от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»:

1. Ввести в опытную эксплуатацию информационную систему «Наш дом» с 01 декабря 2015 г.
2. Утвердить регламент организации работы с информационной системой «Наш дом» (прилагается).
3. Опубликовать распоряжение в газете «Тобольская правда» и разместить на официальном сайте муниципального образования город Тобольск на портале органов государственной власти Тюменской области (www.tobolsk.admtymen.ru) и администрации города Тобольска (www.admtobolsk.ru). Приложение к распоряжению разместить на информационных стендах в соответствии с постановлением администрации города Тобольска от 01.04.2015 №24.
4. Контроль исполнения распоряжения оставляю за собой.

Глава города

В.В. Мазур

УТВЕРЖДЕН

распоряжением
Администрации города Тобольска
от 01 декабря 2015 г. № 2258

Регламент организации работы с информационной системой «Наш дом»

I. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации", Указом Президента РФ от 07.05.2012 N 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления" и определяет порядок работы с информационной системой "Наш дом".

1.2. В целях настоящего Регламента используются следующие основные понятия:

а) информационная система «Наш дом» (далее - Портал) - система обеспечивающая возможность взаимодействия населения и органов местного самоуправления посредством обращений пользователей Портала в органы местного самоуправления по вопросам благоустройства конкретных участков территории муниципального образования, а также позволяющая обеспечить публичный контроль за своевременностью и качеством решения обозначенных в обращениях пользователей Портала проблем;

б) сообщение - текстовый комментарий, направленный пользователем на Портал;

в) категория сообщений - тематическая группа сообщений, выставляемая для обсуждения на Портале;

г) модератор Портала – ответственное лицо, назначаемое Администрацией города Тобольска;

д) модерация сообщений - осуществление проверки сообщений на соответствие Правилам модерации и публикации сообщений (приложение 1 к настоящему Регламенту);

е) обработка ответов – рассмотрение ответственным подразделением Администрации города Тобольска сообщения по существу, подготовка ответа на сообщение (за исключением сообщения, направленного с формы отправки Портала "благодарность");

ж) пользователь - физическое лицо, зарегистрированное на Портале;

з) публикация - размещение на Портале сообщения, ответа ответственного подразделения Администрации города Тобольска на сообщение для общего доступа.

1.3. В процессе обработки сообщений и ответов на них принимают участие следующие субъекты (далее - участники Портала):

- а) модератор Портала;
- б) ответственное подразделение Администрации города Тобольска.

1.4. Модератор Портала осуществляет следующие функции:

- а) модерацию сообщений;
- б) принимает решение о публикации сообщений;
- в) осуществляет рассылку сообщений ответственным подразделениям Администрации города Тобольска для обработки ответов;
- г) осуществляет публикацию сообщений, а также ответов на них, подготовленных ответственными подразделениями Администрации города Тобольска;
- д) осуществляет контроль за сроками публикации сообщений и ответов на них на Портале.

1.5. Модератор Портала не несет ответственности за достоверность и полноту ответов на сообщения, представляемых ответственным подразделениям Администрации города Тобольска для размещения на Портале.

1.6. Ответственные подразделения Администрации города Тобольска обязаны:

- а) обеспечивать полноту, достоверность ответов на сообщения;
- б) осуществлять обработку ответов на сообщения в порядке и сроки, установленные настоящим Регламентом;
- в) принимать меры (в том числе, при необходимости, выезд на место, фотофиксацию) по существу информации, отраженной в сообщении.

II. Обработка сообщений пользователей Портала

2.1. Направленное на Портал сообщение поступает модератору Портала.

2.2. Модератор Портала в течение рабочего дня, следующим за днем поступления на Портал сообщения осуществляет его обработку.

2.3. По результатам модерации сообщения модератор Портала принимает одно из следующих решений:

- а) о публикации сообщения на Портале и передаче сообщения в работу ответственному подразделению Администрации города Тобольска для обработки ответов;
- б) об отклонении сообщения в случаях, предусмотренных Правилами модерации и публикации сообщений (приложение 1 к настоящему Регламенту).

2.4. В случае принятия решения, указанного в подпункте "а" пункта 2.3 настоящего Регламента, модератор Портала в пределах срока, указанного в пункте 2.2 настоящего Регламента, осуществляет его публикацию и направляет сообщение ответственному подразделению Администрации города Тобольска для обработки ответа. При публикации сообщения ему присваивается статус "Готовится ответ".

2.5. В случае принятия решения, указанного в подпункте "б" пункта 2.3 настоящего Регламента, модератор Портала в пределах срока, указанного в пункте 2.2 настоящего Регламента, уведомляет пользователя о невозможности публикации сообщения с указанием конкретного основания, предусмотренного Правилами модерации и публикации сообщений (приложение 1 к настоящему Регламенту).

Уведомление о невозможности публикации сообщения (далее - Уведомление) направляется по адресу электронной почты, указанному пользователем при регистрации на Портале.

III. Обработка ответов на сообщения

3.1. Ответственное подразделение Администрации города Тобольска, получивший сообщение, в течение 6 рабочих дней с момента публикации сообщения:

а) рассматривает сообщение по существу отраженной в нем информации;

б) готовит ответ на сообщение по существу отраженной в нем информации, в том числе с приложением фотоматериалов для публикации в соответствии с требованиями пункта 3.5 настоящего Регламента;

в) направляет модератору Портала подписанный руководителем ответственного подразделения Администрации города Тобольска ответ на сообщение.

3.2. По итогам рассмотрения ответа на сообщение модератор Портала принимает одно из следующих решений:

а) о публикации ответа на сообщение;

б) о направлении ответа на доработку.

3.3. Модератор Портала направляет ответ на доработку ответственному подразделению Администрации города Тобольска с указанием замечаний, требующих доработки в следующих случаях:

а) ответ ответственного подразделения Администрации города Тобольска подготовлен не по существу поставленных в сообщении вопросов, не содержит сроков выполнения работ в случае указания в ответе о необходимости их выполнения;

б) ответ содержит персональные данные третьих лиц, распространяемые без их согласия;

в) ответ содержит термины и аббревиатуры, которые не являются общеупотребительными и содержание которых необходимо раскрыть;

г) ответ содержит ссылки на правовые акты без пояснения содержания их положений либо не содержащих ответов на поставленные в сообщении вопросы;

д) ответ содержит орфографические, пунктуационные, грамматические, стилистические ошибки;

е) к ответу, которому присвоен статус "Проблема решена" или "Проблема не обнаружена" не прикреплена фотография в соответствии с требованиями пункта 3.4 настоящего Регламента, а также присвоение ответу статуса, с нарушением требований, установленных пунктом 3.4 настоящего Регламента.

3.4. Модератор присваивает ответу на сообщение один из следующих статусов:

"Запланировано" - присваивается при условии, если по существу информации, отраженной в сообщении, на период, превышающий срок, установленный пунктом 3.5. настоящего Регламента, запланировано принятие мер.

"Мотивированный отказ" - присваивается при условии отсутствия у ответственного подразделения Администрации города Тобольска оснований для принятия мер по существу информации, отраженной в сообщении.

"Проблема решена" - присваивается при условии принятия мер по существу информации, отраженной в сообщении, в течение срока, установленного пунктом 3.5 настоящего Регламента. К данному ответу прикрепляется фотография, подтверждающая принятие мер по существу информации, отраженной в сообщении.

"Проблема не обнаружена" - присваивается при выявлении фактов, указывающих на отсутствие проблемы, описанной в сообщении. К данному ответу прикрепляется фотография, подтверждающая отсутствие проблемы, описанной в сообщении.

Фотографии, прикрепляемые к ответам со статусами "Проблема решена", "Проблема не обнаружена" должны отвечать следующим требованиям:

не должны содержать изображения людей;

должны иметь разрешение и качество, достаточное для различения объектов и принятых на них мер;

не требовать редактирования (переворачивания, кадрирования или приближения).

3.5. Общий срок обработки ответа на сообщение, в том числе с учетом доработки, не может превышать 8 рабочих дней со дня публикации сообщения на Портале.

3.6. В случае принятия решения, указанного в подпункте "а" пункта 3.2 настоящего Регламента, Портал автоматически уведомляет пользователя о публикации ответа на сообщение. Уведомление направляется по адресу электронной почты, указанному пользователем при регистрации на Портале.

IV. Порядок изменения категории сообщений

4.1. Решение об изменении (дополнении / исключении) категории сообщений принимается Главой города Тобольска и направляется в Департамент информатизации Тюменской области.

4.2. Решение об изменении (дополнении / исключении) категории сообщений должно содержать:

- а) наименование категории сообщений;
- б) перечень информации по категории сообщения, подлежащей размещению на Портале (при необходимости);
- в) срок ввода в действие на Портале.

4.3. Департамент информатизации Тюменской области обеспечивает приведение структуры Портала в соответствие с решением об изменении (дополнении / исключении) категории сообщений в сроки, согласованные с Администрацией города Тобольска.

При рассмотрении вопроса о дополнении Портала новой категорией сообщений учитывается наличие аналогичных федеральных сервисов. В случае наличия федерального сервиса, полностью удовлетворяющего потребность в создании новой категории сообщений на Портале, по согласованию с Администрацией города Тобольска категория на Портале не создается, при этом публикуется ссылка с переходом на федеральный сервис.

V. Мониторинг исполнения Регламента

5.1. Статистическая информация о количестве сообщений и ответов на них формируется в автоматизированном режиме и публикуется на Портале.

5.2. Ответственное подразделение Администрации города Тобольска в постоянном режиме, но не реже 1 раза в неделю, осуществляет внутренний мониторинг соблюдения сроков и качества обработки ответов на сообщения.

Правила модерации и публикации сообщений

I. Общие положения

1.1. Настоящие правила модерации и публикации сообщений (далее - Правила) подготовлены в целях обеспечения публикации сообщений пользователей в информационной системе "Наш дом" (далее - Портал), получения ответов на них от ответственных подразделений Администрации города Тобольска.

1.2. Модерацию сообщений пользователей осуществляет модератор Портала.

1.3. К модерации не допускаются сообщения, текстовый объем которых превышает 400 знаков с пробелами.

1.4. Текст сообщений, подлежащих публикации на Портале, должен быть написан на русском языке.

1.5. Фотографии публикуются на Портале в качестве иллюстраций к сообщениям пользователей. Не допускается публикация фотографий, содержащих изображения людей, фотографий, имеющих разрешение и качество, недостаточное для различения объектов и выполненных на них работ, фотографий, требующих редактирования, в том числе переворачивания, кадрирования или приближения.

1.6. Для публикации принимаются фотографии в формате *.jpg, *.png и иных аналогичных форматах, видео в формате *.avi, *.flv совокупным размером не более 10 Мб.

1.7. В одном сообщении пользователь может направить не более 5 файлов.

1.8. Материалы, направленные пользователями посредством Портала, не подлежат возврату.

II. Основания отклонения сообщений пользователей

2.1. Модератор отклоняет сообщение пользователя по следующим основаниям:

а) сообщения не соответствуют предложенным на Портале категориям сообщений;

б) сообщение содержит вопрос, ответ на который уже был опубликован по одному и тому же объекту либо информация по которому опубликована иным образом на Портале;

в) сообщение содержит информацию, направленную на пропаганду ненависти и дискриминации по расовому, национальному, половому, религиозному, социальному признакам;

г) сообщение содержит оскорбления в адрес других участников обсуждения, иных лиц или организаций;

д) сообщение содержит персональные данные третьих лиц, распространяемые без их согласия;

е) сообщение содержит информацию, распространяемую в коммерческих целях (спам, реклама, ссылки на другие ресурсы сети "Интернет", размещенные на них документы, изображения, видеофайлы);

ж) фотография, сопровождающая комментарий пользователя, не отвечает требованиям пункта 1.4. настоящих Правил;

з) сообщение не является логически законченным высказыванием, содержит опечатки и (или) ошибки, препятствующие пониманию смысла комментария либо допускающие возможность его неоднозначного истолкования;

и) сообщение написано не кириллическим алфавитом, полностью или преимущественно заглавными (прописными) буквами, без знаков препинания, содержит не общепринятые сокращения;

к) сообщение содержит нецензурную лексику либо ее производные;

л) сообщение содержит два и более комментария по разным категориям сообщений;

м) адрес объекта, указанный в сообщении, не соответствует адресу объекта, выбранного на Портале, либо требует уточнения.