



# АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТОБОЛЬСКА

## РАСПОРЯЖЕНИЕ

01 марта 2016 г.

№ 391

### О введении в эксплуатацию 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 промышленную эксплуатацию информационную систему «Наш дом».
2. Утвердить регламент организации работы с информационной системой «Наш дом» (приложение №1).
3. Назначить модераторов информационной системы «Наш дом» (приложение №2).
4. Назначить сотрудников структурных подразделений администрации города Tobolsk (исполнителей) ответственных за подготовку ответов на сообщения в информационной системе «Наш дом» (приложение №3).
5. Признать утратившим силу распоряжение администрации города Tobolsk от 01.12.2015 № 2258 «О введении в действие информационной системы «Наш дом»»
6. Опубликовать распоряжение в газете «Тобольская правда» и разместить на официальном сайте муниципального образования город Tobolsk на портале органов государственной власти Тюменской области ([www.tobolsk.admtymen.ru](http://www.tobolsk.admtymen.ru)) и администрации города Tobolsk ([www.admtobolsk.ru](http://www.admtobolsk.ru)). Приложение к распоряжению разместить на информационных стендах в соответствии с постановлением администрации города Tobolsk от 01.04.2015 №24.
7. Контроль исполнения распоряжения оставляю за собой.

Глава города

В.В. Мазур

УТВЕРЖДЕН  
распоряжением  
администрации города Тобольска  
от 01 марта 2016 г. № 391

**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 N149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации", Указом Президента РФ от 07.05.2012 N601 "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 направления 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 – информация, направленная при обращении пользователем посредством Портала;

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

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

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

е) ответственный орган Администрации – структурное подразделение Администрации города Тобольска, уполномоченное на рассмотрение закрепленной категории сообщений;

ж) обработка сообщения – рассмотрение исполнителем сообщения по существу, подготовка ответа на сообщение;

з) единая система идентификации и аутентификации (ЕСИА) – информационная система, обеспечивающая доступ пользователей к

информации, содержащейся в государственных информационных системах и иных информационных системах (<https://esia.gosuslugi.ru>)

и) пользователь – физическое лицо, аутентифицированное на Портале посредством ЕСИА;

к) публикация – размещение на Портале сообщения или ответа ответственного структурного подразделения Администрации города Тобольска на сообщение для общего доступа;

л) исполнитель – сотрудник ответственного структурного подразделения Администрации, уполномоченный осуществлять обработку сообщений.

1.3. В работе с сообщениями принимают участие следующие субъекты (далее - участники Портала):

а) модератор Портала;

б) исполнитель;

в) руководитель ответственного структурного подразделения Администрации города Тобольска.

1.4. Модератор Портала осуществляет следующие функции:

а) модерацию сообщений;

б) принимает решение о публикации сообщений;

в) направляет сообщения исполнителю для обработки;

г) осуществляет публикацию сообщений и ответов на них, подготовленных исполнителями.

1.5. Модератор Портала не несет ответственности за достоверность и полноту ответов на сообщения, представляемых исполнителем для размещения на Портале.

1.6. Исполнители обязаны:

а) обеспечивать полноту, достоверность ответов на сообщения;

б) осуществлять обработку сообщений 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.

1.7. Руководитель ответственного структурного подразделения Администрации города Тобольска:

а) назначает модератора и исполнителя;

б) подписывает ответ на сообщение.

## **II. Модерация и направление сообщений на обработку**

2.1. Направленное на Портал сообщение поступает модератору Портала.

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

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

а) о публикации сообщения на Портале и передаче сообщения для обработки исполнителю;

б) об отклонении сообщения в случаях, предусмотренных Правилами модерации и публикации сообщений (приложение 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 исполнителю для обработки. 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, помещает сообщение в «Удаленные» с указанием конкретного основания, предусмотренного Правилами модерации и публикации сообщений (приложение к настоящему Регламенту).

Уведомление о невозможности публикации сообщения (далее - Уведомление) автоматически направляется пользователю по адресу электронной почты, при наличии адреса электронной почты в его регистрационных данных ЕСИА.

### **III. Обработка сообщений**

3.1. Исполнитель, получивший сообщение, в течение 6 рабочих дней с момента публикации сообщения:

а) рассматривает сообщение по существу содержащейся в нем информации;

б) готовит ответ на сообщение по существу содержащейся в нем информации, в том числе с приложением фотоматериалов для публикации в соответствии с требованиями пункта 3.4 настоящего Регламента;

в) направляет модератору Портала подписанный руководителем ответственного структурного 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 возвращает исполнителю ответ на доработку с указанием замечаний, требующих доработки в следующих случаях:

а) ответ исполнителя подготовлен не в соответствии с поставленными в сообщении вопросами, а в случае указания в ответе о необходимости выполнения дополнительных работ для решения вопроса, не содержит сроков их выполнения;

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

в) ответ содержит термины и аббревиатуры, которые не являются общеупотребительными, в этом случае их значение необходимо раскрыть;

г) ответ содержит ссылки на правовые акты без пояснения содержания их положений либо не содержит ответы 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.

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 структурного 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.

К фотографиям, прикрепляемым к ответам со статусами "Проблема решена", "Проблема не обнаружена" предъявляются требования пп. 1.4, 1.5 Приложения №1 к настоящему Регламенту.

3.5. Общий срок обработки сообщения, 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 автоматически направляется уведомление пользователю по адресу электронной почты, при наличии адреса электронной почты в его регистрационных данных ЕСИА.

#### **IV. Порядок изменения категории сообщений**

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

4.2. В решение об изменении (дополнении/исключении) категории сообщений включается следующая информация:

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 изменение структуры Портала в соответствии 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 структурное подразделение Администрации города Тобольска в постоянном режиме, но не реже 1 раза в неделю, осуществляет внутренний мониторинг соблюдения сроков и качества обработки сообщений.

## **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) и получения ответов на них от ответственных структурных 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 форматов, 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, направляемые пользователями посредством Портала, не подлежат возврату.

### **II. Основания отклонения сообщений пользователей**

2.1. Модератор вправе отклонить сообщение пользователя по следующим основаниям:

а) сообщение не соответствует предложенным на Портале категориям сообщений;

б) сообщение содержит вопрос по объекту, информация по которому опубликована на Портале в виде ранее опубликованного ответа или иным образом;

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

г) сообщение содержит оскорбление 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 пп. 1.4, 1.5 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 ненормативную лексику;

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

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

Приложение №2

к распоряжению  
администрации города Тобольска  
от 01 марта 2016 г. № 391

**Модераторы информационной системы «Наш дом»**

1. Соломатова Татьяна Николаевна, главный специалист сектора организационной работы Управления делами;
2. Кейко Дмитрий Викторович, начальник отдела информатизации и связи администрации города Тобольска;
3. Шестернин Игорь Владимирович, главный специалист отдела информатизации и связи администрации города Тобольска.

Приложение №3

к распоряжению  
администрации города Тобольска  
от 01 марта 2016 г. № 391

**Сотрудники структурных подразделений администрации города  
Тобольска (исполнители) ответственные за подготовку ответов  
на сообщения в информационной системе «Наш дом»**

1. Курач Евгений Леонидович, председатель комитета ЖКХ;
2. Духно Федор Евгеньевич, начальник отдела транспорта;
3. Черкашенин Борис Алексеевич, специалист МАУ «Центр физкультурно-оздоровительной работы».