



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОДСКОЙ ОКРУГ «ОХИНСКИЙ»

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от _____

№ _____

г. Оха

Об утверждении регламента обработки сообщений, поступающих в Единую систему взаимодействия граждан по вопросам деятельности органов местного самоуправления муниципального образования городской округ «Охинский»

В соответствии со ст. 16 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», распоряжением министерства цифрового развития и связи Сахалинской области от 20.11.2019 № 70-р «Об утверждении регламента обработки сообщений, поступающих в единую систему взаимодействия граждан по вопросам деятельности органов исполнительной власти Сахалинской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Сахалинской области», руководствуясь ст. 42 Устава муниципального образования городской округ «Охинский»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить регламент обработки сообщений, поступающих в Единую систему взаимодействия граждан по вопросам деятельности органов местного самоуправления муниципального образования городской округ «Охинский».

2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Сахалинский нефтяник» и разместить на официальном сайте муниципального образования городской округ «Охинский» www.adm-okha.ru.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

**Глава муниципального образования
городской округ «Охинский»**

Е.Н. Касьянова

ПРОЕКТ

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
муниципального образования
городской округ «Охинский»
от _____ № _____

**РЕГЛАМЕНТ
обработки сообщений, поступающих в Единую систему
взаимодействия граждан по вопросам деятельности органов местного
самоуправления муниципального образования
городской округ «Охинский»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент определяет порядок формирования, обработки сообщений пользователей, предоставления ответов на сообщения пользователей, сроки обработки сообщений и предоставления на них ответов, обратную связь пользователей, а также правила модерации в Единой системе взаимодействия граждан по вопросам деятельности органов местного самоуправления муниципального образования городской округ «Охинский»

1.2. В Регламенте применяются следующие термины и определения:

Единая система - Единая система взаимодействия граждан по вопросам деятельности органов местного самоуправления муниципального образования городской округ «Охинский», подведомственных им учреждений (предприятий).

Оператор - государственное бюджетное учреждение Сахалинской области «Сахалинский областной центр информатизации», обеспечивающее развитие, бесперебойное функционирование, администрирование и техническое обслуживание Единой системы определенное уполномоченным органом.

Ответственные органы - органы местного самоуправления муниципального образования городской округ «Охинский», подведомственные им учреждения (предприятия), подключенные к Единой системе.

Исполнители - должностные лица (сотрудники) Ответственного органа, наделенные правами исполнения Сообщений.

Контролёры - должностные лица (сотрудники) Ответственного органа, наделенные правами контроля за исполнением Сообщений и правами исполнения Повторных Сообщений.

Пользователи - лица, пользующееся сервисами Единой системы, которые могут быть авторизованные и неавторизованные.

Сообщение - информация о проблеме в текстовой и (или) иной форме (включая фотографии, электронные образы, скан - образы документов и т.д.), направленная Пользователем в Единую систему с целью получения решения и (или) Ответа.

Повторное Сообщение - Сообщение, имеющее Ответ, на который Пользователь дал оценку «нет, моя проблема не решена».

Ответ - информация (включая фотографии, электронные образы, сканобразы документов), содержащая результаты решения проблемы, указанной в Сообщении, подготовленная Ответственным органом.

Предложение - информация в текстовой или иной форме (включая фотографии, электронные образы, скан - образы документов и т.д.), предлагаемая Пользователям для ознакомления, оценки и обсуждения в Единой системе.

Интерфейс - совокупность возможностей, способов и методов взаимодействия в Единой системе для обмена информацией, определённая характеристиками Единой системы.

2. Формирование сообщений в Единой системе

2.1. Пользователь направляет Сообщение в Единую систему через платформу в сети интернет, размещенную по адресу <https://сахалин.онлайн> (далее - Платформа), а также через мобильное приложение для мобильных операционных систем: iOS и Android, размещенное в официальных магазинах приложений «GooglePlay» и «App Store». Пользователь вправе направить Сообщение в Единую систему только от своего имени.

Все Сообщения, поступающие в Единую систему, должны соответствовать Правилам модерации Сообщений, поступающих в Единую систему взаимодействия граждан по вопросам деятельности местного самоуправления муниципального образования городской округ «Охинский» (далее - Правила модерации) (приложение №1).

2.2. Для формирования и направления Сообщения Пользователь проходит регистрацию и авторизацию в Единой системе.

2.3. Для создания Сообщения Пользователь выбирает тематику (категорию) проблемы, соответствующую содержанию Сообщения, и формирует Сообщение. Сообщение должно содержать не более одной тематики (категории) проблемы.

2.4. При размещении Сообщения в Единой системе Пользователь указывает, является ли его сообщение публичным или непубличным.

Публичность Сообщения означает возможность любого Пользователя Единой системы ознакомиться с содержанием Сообщения и Ответом на него.

В случае если Пользователь не указал, что его Сообщение является непубличным, оно считается автоматически публичным.

Непубличное Сообщение и Ответ на него недоступны для ознакомления другим Пользователям.

2.5. После направления Сообщения в Единую систему Пользователю на адрес электронной почты, указанный при авторизации, автоматически приходят письма о статусе Сообщения.

2.6. Прием сообщений Пользователей, направленных в Единую систему, осуществляется круглосуточно в рабочие, выходные и праздничные дни, за исключением времени проведения регламентных технических работ.

3. Обработка Сообщений Пользователей в Единой системе

3.1. Направленное Пользователем в Единую систему Сообщение поступает на модерацию в личный кабинет Исполнителя и обрабатывается в соответствии с Правилами модерации не позднее следующего дня после

поступления Сообщения с учетом п. 3.6 настоящего Регламента. Результатом модерации является решение о принятии Сообщения в работу или об отклонении Сообщения.

3.2. В случае принятия Сообщения в работу Исполнитель принимает меры по решению проблемы.

3.3. Решение об отклонении Сообщения Исполнитель согласовывает с Контролером Ответственного органа. В случае принятия решения об отклонении Сообщения на адрес электронной почты Пользователя Единой системы направляется уведомление об отклонении Сообщения с указанием причины отклонения в соответствии с Правилами модерации. В уведомлении может содержаться иная информация, включая рекомендации по дальнейшим самостоятельным действиям Пользователя для решения проблемы.

3.4. В случае несоответствия указанной Пользователем тематики (категории) проблемы Исполнитель до истечения срока модерации проводит обработку таких Сообщений путем ручного переназначения Сообщения в верную тематику (категию) проблемы (при отсутствии технической возможности Исполнитель обращается к Контролёру Ответственного органа или Оператору).

3.5. В случае, если для решения проблемы, указанной в Сообщении, требуются дополнительные сведения от Пользователя, Исполнитель запрашивает указанные сведения посредством Единой системы или иным доступным способом.

3.6. Если дата регистрации Сообщения или предоставления Ответа приходится на выходной/праздничный день, то дата окончания срока переносится на ближайший рабочий день, следующий за этим выходным/праздничным днем.

4. Предоставление Ответов на Сообщения

4.1. Ответ на Сообщение предоставляется Исполнителем Единой системы через личный кабинет.

4.2. В зависимости от результата рассмотрения Ответ на Сообщение должен содержать информацию о решении проблемы, указанной в Сообщении.

4.3. К Ответу на Сообщение могут прикрепляться электронные образы (сканобразы) документов и (или) фотографии, подтверждающие факт рассмотрения и (или) решения вопроса, содержащегося в Сообщении.

4.4. В случае если Сообщение Пользователя содержало фотографии, то Исполнителю рекомендовано прикрепить к ответу фотографии, подтверждающие факт рассмотрения и (или) решения вопроса, содержащегося в Сообщении.

4.5. Пользователь получает уведомление о поступлении Ответа в Единую систему на адрес электронной почты.

4.6. Ответ на Сообщение доступен Пользователю в личном кабинете по уникальному номеру, который присваивается Сообщению при его создании в Единой системе.

4.7. Ответ на публичное Сообщение публикуется в общедоступной части Единой системы автоматически.

5. Срок обработки сообщений и предоставления на них ответов в Единой системе

5.1. Нормативный срок обработки Сообщения и предоставления Ответа на него составляет не более 10 дней с учетом п. 3.6 настоящего Регламента с момента принятия Сообщения в работу и до момента получения Пользователем Ответа.

5.2. Для отдельных тематик (категорий) проблем Контролер вправе устанавливать срок решения до 30 дней. К таким тематикам (категориям) проблем относятся сложные социально значимые вопросы, для решения которых обоснованно требуется увеличение срока, в том числе для соблюдения соответствующих процедур.

6. Обратная связь Пользователей Единой системы

6.1. После публикации Ответа на Сообщение Пользователь имеет право дать оценку Ответу в Единой системе путем выбора одного из вариантов:

- «Да, моя проблема решена»;
- «Нет, моя проблема не решена».

6.2. При выборе варианта «Да, моя проблема решена» Пользователю предлагается оценить результат по пятибалльной системе. Сообщению присваивается статус «Закрыто».

6.3. При выборе варианта «Нет, моя проблема не решена» Пользователь в обязательном порядке указывает конкретные замечания, требующие доработки. В случае отсутствия замечаний функция «Нет, моя проблема не решена» не активируется.

6.4. Сообщение с оценкой «Нет, моя проблема не решена» присваивается статус Повторного Сообщения и поступает на рассмотрение Контролеру Ответственного органа.

Пользователь уведомляется о направлении Повторного Сообщения в работу установленным в Единой системе способом.

6.5. Срок Ответа на повторное Сообщение составляет 8 дней с учетом п. 3.6 настоящего Регламента.

6.6. Повторное Сообщение поступает Контролеру, который либо направляет данное Сообщение в работу Исполнителю, либо направляет Пользователю окончательный Ответ.

6.7. Повторное Сообщение поступает в обработку в соответствии с разделами 3 и 4 настоящего Регламента.

6.8. Окончательному ответу на Сообщение присвоится статус «Закрыто». Пользователь может дать оценку окончательному ответу Контролера без присвоения статуса Повторного Сообщения.

7. Порядок рассмотрения Сообщений тематики (категории)

«Повреждение асфальтобетонного покрытия на проезжей части»

7.1. Пользователь направляет Сообщение в Единую систему.

После направления Сообщения в Единую систему Пользователю на адрес электронной почты, указанный при авторизации, автоматически приходят письма о статусе Сообщения.

7.2. Направленное Пользователем в Единую систему Сообщение поступает на модерацию в личный кабинет Исполнителя, который формирует и направляет заявку подрядным организациям для устранения повреждений, указанных в Сообщении. Срок формирования и направления заявки - не более 1 дня, с учетом п. 3.6 настоящего Регламента.

7.3. В срок не более 2 дней подрядная организация проводит план мероприятий, направленных на выполнение ремонтно-восстановительных работ повреждённого участка асфальтобетонного покрытия.

7.4. В течение 1-3 дней подрядная организация устраняет выявленные повреждения, указанные в Сообщении Пользователя, подготавливает и направляет отчет в Ответственный орган о выполнении ремонтно-восстановительных работ.

5.1. Исполнитель, в срок не более 1 дня, в соответствии с предоставленным отчетом подрядной организации, проводит проверку качества выполненных работ, и направляет Ответ в Единую систему через личный кабинет.

Приложение №1
к Регламенту обработки сообщений,
поступающих в Единую систему
взаимодействия граждан по вопросам
деятельности органов местного
самоуправления муниципального
образования городской округ «Охинский»,
утвержденному постановлением администрации
муниципального образования
городской округ «Охинский»
от _____ № _____

ПРАВИЛА МОДЕРАЦИИ
Сообщений, поступающих в Единую систему взаимодействия
граждан по вопросам деятельности органов местного самоуправления
муниципального образования городской округ «Охинский»

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила модерации сообщений подготовлены в целях обеспечения публикации сообщений пользователей в Единой системе взаимодействия граждан по вопросам деятельности органов местного самоуправления муниципального образования городской округ «Охинский» (далее - Единая система).

1.2. Пользователи должны создавать Сообщения на русском языке или английском языке.

1.3. Пользователь прикрепляет фотографии только в качестве иллюстрации текстовой части сообщения, за исключением случаев, когда фотография является обязательным атрибутом, необходимым для публикации сообщения пользователя, либо, когда ввод текста сообщения необязателен. Не допускается публикация фотографий, акцентирующих внимание на образах конкретных людей, содержащих персональные данные, имеющих низкое разрешение и качество, недостаточное для различения объектов и выполненных на них работ, отредактированных в фоторедакторах, в том числе

использование коллажей, фотографий, требующих редактирования, в частности переворачивания, кадрирования или приближения.

1.4. Для публикации пользователь может направить в одном сообщении не более 5 фотографий совокупным размером не более 10 Мб в формате JPG, GIF, PNG, документ в формате PDF.

2. Основания отклонения сообщений пользователей

Отклонение сообщения - отказ в принятии сообщения в работу.

2.1. Сообщение может быть отклонено, если:

- сообщение содержит информацию о проблеме, по которой ранее был дан ответ о невозможности ее решения с использованием Единой системы. Исполнитель в ответе должен указать ссылку на ответ;

- сообщение не содержит конкретных фактов, смысл сообщения не ясен;

- текстовая часть сообщения не содержит указания на проблему по тематикам (категориям), рассматриваемым в Единой системе;

- текст сообщения полностью повторяет текст сообщения, ранее опубликованного в Единой системе в отношении одного и того же объекта, при этом сообщение находится в работе. Исполнитель в ответе должен указать ссылку на более раннее Сообщение, принятое в работу;

- сообщение содержит безосновательные, недоказанные обвинения, оскорбления в адрес других Пользователей, Ответственных органов, физических или юридических лиц;

- сообщение содержит информацию, направленную на пропаганду ненависти и дискриминации по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному признакам, ущемление прав меньшинств, несовершеннолетних, причиняющую и призывающую к причинению им вреда в любой форме;

- текст сообщения или фотография, содержащиеся в сообщении, содержат персональные данные, в том числе персональные данные третьих лиц;

- текст сообщения или фотография, содержащаяся в сообщении, содержат информацию, распространяемую в коммерческих целях либо в любых других целях, отличных от целей создания и функционирования Единой системы, в том числе содержит ссылку на сторонний ресурс;
- сообщение содержит нецензурную лексику либо ее производные;
- сообщение содержит послания, просьбы, прошения личного характера;
- сообщение содержит описание нескольких проблем по разным проблемным тематикам (категориям);
- несоответствие личных данных Пользователя требованиям пользовательского соглашения.

3. Основания для ограничения действий пользователей

3.1. Блокировка Пользователя - техническая мера ограничения возможных действий Пользователя в Единой системе, выраженная во временном запрете направления сообщений данного Пользователя в Единой системе сроком на 30 календарных дней.

3.2. Пользователь подлежит блокировке в Единой системе, если:

- Сообщение пользователя Единой системы содержит угрозы действиями, которые способны нанести ущерб другому Пользователю Единой системы, органам власти, иным лицам или организациям, а также угрозы политического, религиозного или иного преследования;
- Пользователь Единой системы осуществляет действия, которые могут быть классифицированы как действия спам-роботов. Пользователь блокируется, если он отправил в Единую систему не менее трех одинаковых сообщений за 10 минут, либо не менее 20 сообщений, включая опровержения ответов об устранении проблемы, в течение 24 часов.