



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА РОСТОВА-НА-ДОНУ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

24.05.2016

№ 626

Об утверждении регламента обработки и публикации информации в сервисе «Благоустройство города» Администрации города Ростова-на-Дону

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (ред. 13.07.2015) и в целях создания механизма общественного контроля, изучения мнения и создания обратной связи с гражданами, мониторинга актуальных проблем населения и формирования единого информационного поля для обсуждения вопросов общественно-политической жизни

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить регламент обработки и публикации информации в сервисе «Благоустройство города» Администрации города Ростова-на-Дону согласно приложению № 1.
2. Утвердить перечень направлений и категорий сообщений сервиса «Благоустройство города» согласно приложению № 2.
3. Постановление вступает в силу со дня официального опубликования в городской газете «Ростов официальный».
4. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы Администрации города Ростова-на-Дону (по вопросам экономики) Раздорского С.А.

Глава Администрации
города Ростова-на-Дону

С.И. Горбань

Постановление вносит отдел
электронно-информационных
технологий Администрации
города Ростова-на-Дону

Приложение 1
к постановлению Администрации
города Ростова-на-Дону
от _____ № _____

Регламент обработки и публикации информации в сервисе
«Благоустройство города» Администрации города Ростова-на-Дону

1. Общие положения

1.1. Регламент обработки и публикации информации в сервисе «Благоустройство города» Администрации города Ростова-на-Дону (далее – Регламент) определяет порядок обработки и публикации информации в сервисе «Благоустройство города» (bg.rostov-gorod.ru) Администрации города Ростова-на-Дону.

1.2. Целью создания Регламента является создание механизма выстраивания конструктивного диалога между жителями города Ростова-на-Дону и органами Администрации города Ростова-на-Дону по вопросам городского хозяйства, а также оценки деятельности органов местного самоуправления города Ростова-на-Дону с использованием системы «Благоустройство города».

1.3. Регламент устанавливает сроки и последовательность административных процедур (действий), а также порядок взаимодействия между структурными подразделениями Администрации города Ростова-на-Дону, отраслевыми (функциональными), территориальными органами Администрации города Ростова-на-Дону.

При обработке и публикации информации в сервисе «Благоустройство города» осуществляется взаимодействие между органами государственной власти, отраслевыми (функциональными), территориальными органами Администрации города Ростова-на-Дону, органами местного самоуправления города Ростова-на-Дону, организациями.

1.4. В Регламенте используются следующие понятия:

1.4.1. Сервис – информационный ресурс в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», расположенный по адресу: bg.rostov-gorod.ru, а также приложения Сервиса для мобильных устройств (далее – Мобильные приложения).

1.4.2. Пользователи сервиса – неопределенный круг лиц, прошедших процедуру авторизации на Сервисе при помощи Единой системы идентификации и аутентификации (далее – ЕСИА), осуществляющие направление Сообщений, опротестовывающие Ответ или отклонение Сообщения, оценивающие качество рассмотрения Сообщения, поддерживающие Сообщения.

1.4.3. Сообщение – текстовая, графическая либо иная информация, направленная пользователем на Сервис посредством соответствующего мобильного приложения либо непосредственно через Сервис.

1.4.4. Категория сообщения – тематическая группа Сообщений, объединенных по признаку Сообщения в соответствии с обозначенной в нем проблемой или событием.

1.4.5. Поддержка сообщения – голосование за актуальность вопроса, обозначенного в Сообщении.

1.4.6. Органы Администрации города – отраслевые (функциональные) и территориальные органы Администрации города Ростова-на-Дону, ответственные за подготовку ответов на Сообщения пользователей Сервиса.

1.4.7. Главный модератор – структурное подразделение Администрации города, обеспечивающее обработку поступающих в Сервис Сообщений и контролирующее качество Ответов Органов Администрации города, определенное правовым актом Администрации города Ростова-на-Дону.

1.4.8. Ответ – текстовый комментарий, в том числе с фотографией, подготовленный и направленный на Сервис Органом Администрации города в ответ на соответствующее Сообщение.

1.4.9. Жалоба – текстовый комментарий, в том числе с фотографией, опровергающий предоставленный Ответ, направленный Пользователем сервиса после получения Ответа в сроки указанные в пункте 5.1 настоящего Регламента.

1.4.10. Информация – совокупность Сообщений (за исключением сообщений по вопросам технической поддержки Сервиса), направляемых Пользователями сервиса на Сервис, и Ответов на них Органов Администрации города.

1.4.11. Обработка информации – анализ, проверка Сообщений Пользователей сервиса и Ответов на них, а также подготовка и передача на Сервис ответов Органами Администрации города.

1.4.12. Публикация информации – размещение на Сервисе информации, переданной Пользователями сервиса и Органами Администрации города, для общего доступа.

1.4.13. Личный кабинет – персональный раздел Сервиса, доступ к которому осуществляется при помощи ЕСИА, предоставляющий возможности для работы с Информацией, размещенной на Сервисе.

1.5. При рассмотрении Сообщений Органы Администрации города: обеспечивают объективное, всестороннее рассмотрение Сообщения в срок указанный в пункте 4.1 настоящего Регламента;

дают ответ по существу поставленных в Сообщении вопросов;

1.6. Результатом обработки и публикации Информации в сервисе «Благоустройство города» является:

ответ на все поставленные в Сообщении вопросы;

разъяснения о причинах, по которым Сообщение отклонено.

2. Требования к порядку обработки и публикации Информации

2.1 Для установления и поддержания порядка публикации Сообщений на Сервисе Главный модератор в своей деятельности руководствуется Едиными

правилами модерации Сообщений (пункт 7 настоящего Регламента).

2.2. При осуществлении обработки и публикации Информации субъекты, указанные в пунктах 1.4.6-1.4.7 настоящего Регламента, руководствуются:

2.2.1. Едиными критериями направления Ответов на доработку (пункт 8 настоящего Регламента).

2.3. Руководители Органов Администрации города несут, ответственность за организацию подготовки и передачи на Сервис Ответов.

2.4. Информация о порядке обработки и публикации Информации размещается в разделе «Правила работы Сервиса».

3. Порядок обработки и публикации Сообщений пользователей Сервиса

3.1. Направление Сообщения осуществляется путем заполнения на русском языке специальной формы, размещенной на Сервисе или с использованием Мобильных приложений.

Сообщение должно содержать следующую информацию:

одно из направлений и категорию, исходя из перечня направлений и категорий сообщений сервиса «Благоустройство города» (Приложение 2 к постановлению);

сведения о пользователе;

местоположение объекта, в отношении которого направляется Сообщение;

текстовый комментарий Пользователя сервиса в объеме, не превышающем 300 символов;

Сообщение может содержать материалы фото-, аудио-, видеофиксации объекта.

3.2. Направленное на Сервис Сообщение пользователя поступает в Личный кабинет Главному модератору. Обработка Сообщения не должна превышать 1 рабочего дня, за исключением случаев, указанных в пункте 3.6 настоящего Регламента.

3.3. По итогам обработки поступившего Сообщения Главный модератор принимает следующее решение:

о публикации Сообщения на Сервисе;

об отклонении Сообщения по причинам, указанным в пункте 7.6 настоящего Регламента.

3.4. В случае принятия решения о публикации Сообщения, оно подлежит обязательной публикации и направляется Главным модератором в Личный кабинет соответствующего Органа Администрации города для подготовки Ответа.

3.5. В случае принятия решения об отклонении Сообщения, пользователю Сервиса автоматически направляется уведомление в электронной форме об отклонении Сообщения с указанием соответствующего пункта Единых правил модерации сообщений.

3.6. В случае поступления Сообщения на Сервис в праздничный или выходной день его Публикация на Сервисе и/или направление

пользователю уведомления в электронной форме об отклонении сообщения как несоответствующего Единым правилам модерации сообщений производится в следующий за ним рабочий день.

4. Порядок обработки Ответов на Сообщения пользователей Сервиса

4.1. Орган Администрации города Ростова-на-Дону, получивший Сообщение пользователя, в срок до 7 рабочих дней готовит Ответ на него.

4.2. Подготовленный Органом Администрации города ответ направляется в Личный кабинет Главного модератора для обработки.

4.3. По итогам обработки подготовленного Ответа Главный модератор принимает следующее решение:

о публикации Ответа на Сервисе;

о направлении Ответа на доработку.

4.4. В случае принятия решения о публикации Ответа на Сервисе, он подлежит обязательной публикации.

4.5. В случае принятия решения о направлении Ответа на доработку, он направляется в Орган Администрации города на доработку с указанием замечаний, требующих доработки на срок не более двух рабочих дней.

4.6. Срок обработки Ответа Органа Администрации города Главным модератором не должен превышать 1 рабочего дня, за исключением случаев, указанных в пункте 4.7 настоящего Регламента.

4.7. Если окончание срока обработки Ответа приходится на нерабочий день, днем окончания срока обработки Ответа является следующий за ним рабочий день.

4.8. Орган Администрации города по основаниям, указанным в пункте 7.6. настоящего Регламента, вправе отклонить Сообщение, направленное на рассмотрение, вернув его Главному модератору, при внесении в Сервис мотивированных пояснений об отсутствии оснований для рассмотрения Сообщения и предложения иного уполномоченного Органа Администрации города в срок не позднее 1 рабочего дня с момента Публикации сообщения.

5. Порядок оценки качества рассмотрения Сообщений

5.1. После направления Ответа на сообщение Пользователю сервиса или при отклонении Сообщения, Пользователь сервиса вправе обжаловать Главному модератору Ответ или отклонение Сообщения, либо оценить качество итогов рассмотрения Сообщения в течение 10 рабочих дней.

5.2. При поступлении Жалобы на полученный Ответ или отклонение Сообщения, Главный модератор обрабатывает полученную информацию и направляет её в Орган Администрации города. Дальнейшая обработка Жалобы ведётся в соответствии с пунктом 4 настоящего Регламента.

5.3. Пользователь вправе оценить качество рассмотрения Сообщения по 5 балльной системе. Результаты оценки используются в формировании аналитического доклада главе Администрации города Ростова-на-Дону

и создания системы графического отображения статистики рассмотрения Сообщений. В случае не выставления Пользователем сервиса оценки качества рассмотрения Сообщения в срок, установленный пунктом 5.1 настоящего Регламента, Сообщению пользователя автоматически устанавливается оценка качества рассмотрения – 0 баллов.

6. Анализ результатов обработки сообщений пользователей Сервиса и ответов на них

Главный модератор ежемесячно представляет главе Администрации города Ростова-на-Дону аналитический доклад об основных темах и проблемах, затронутых пользователями в Сообщениях, характере реагирования на указанные проблемы Органами Администрации города и сводную статистику оценки качества рассмотрения Сообщений.

7. Единые правила модерации сообщений

7.1. Единые правила модерации Сообщений подготовлены в целях обеспечения публикации Сообщений пользователей в сервисе «Благоустройство города» Администрации города Ростова-на-Дону.

7.2. В Единых правилах модерации Сообщений используются следующие понятия:

7.2.1. Блокировка – техническая мера ограничения возможностей действий Пользователей сервиса, выраженная во временном запрете направления Сообщений данных пользователей на Сервис сроком до 30 календарных дней.

7.2.2. Отклонение Сообщения – недопущение публикации Сообщения на Сервисе.

7.3. Фотографии публикуются на Сервисе только в качестве иллюстраций к Сообщению пользователя. Не допускается публикация фотографий, акцентирующих внимание на образах конкретных людей, содержащих персональные данные, регистрационные знаки транспортных средств, имеющих разрешение и качество, недостаточное для различения объектов и выполненных на них работ, фотографий, требующих редактирования, в частности переворачивания, кадрирования или приближения.

7.4. Для публикации принимаются фотографии в формате *jpg, *png совокупным размером не более 10 Мб.

7.5. Материалы, направленные пользователями Главному модератору, не редактируются и не возвращаются им.

7.6. Основания для отклонения Сообщений пользователей Сервиса:

7.6.1. Тематика Сообщения не соответствует предложенным на Сервисе Категориям сообщения.

7.6.2. Сообщение содержит информацию о проблеме, по которой ранее был дан ответ о невозможности ее решения.

7.6.3. Сообщение не содержит конкретных фактов, на основании которых возможно провести проверку.

7.6.4. Текст Сообщения полностью повторяет текст Сообщения, ранее опубликованного на Сервисе в отношении одного и того же объекта, при этом ответ Органа Администрации города Ростова-на-Дону по данному Сообщению не опубликован.

7.6.5. Сообщение направлено на нарушение прав и свобод человека и гражданина, основ конституционного строя, обеспечения целостности и безопасности Российской Федерации, правовых и организационных основ противодействия экстремистской деятельности.

7.6.6. Сообщение содержит персональные данные, в том числе персональные данные третьих лиц, распространяемые без их согласия.

7.6.7. Сообщение содержит информацию, распространяемую в коммерческих целях либо в любых других целях, отличных от целей создания и функционирования Сервиса.

7.6.8. Фотография, сопровождающая Сообщение пользователя, не отвечает требованиям пункта 7.3 настоящих Единых правил модерации Сообщений, при этом Сообщение указывает на данную фотографию как на единственный факт, на основании которого возможно проведение проверки.

7.6.9. Сообщение содержит ошибки и/или опечатки, препятствующие пониманию смысла сообщения, написано не кириллическим алфавитом, полностью или преимущественно заглавными (прописными) буквами, без знаков препинания, содержит не общеупотребимые сокращения.

7.6.10. Сообщение содержит нецензурную лексику либо ее производные.

7.6.11. Сообщение содержит послания, просьбы, прошения не относящиеся к вопросам местного значения.

7.6.12. Сообщение содержит одновременно несколько вопросов, касающихся нескольких направлений или категорий, указанных в Приложении 2 настоящего Регламента.

7.6.13. Адрес, указанный в сообщении, не соответствует адресу выбранного объекта либо требует уточнения.

7.6.14. Сообщение содержит информацию о проблеме, решение которой требует дополнительных мер.

7.6.15. Сообщение содержит информацию о проблеме, решение которой требует мер, исполнение которых превышает сроки указанные в пункте 4.1 настоящего Регламента.

7.7. Основания для ограничения действий пользователей Сервиса:

7.7.1. Сообщение пользователя Сервиса содержит угрозы действиями, которые способны нанести ущерб другому пользователю Сервиса, Главному модератору, Органам Администрации города Ростова-на-Дону, иным лицам или организациям.

7.7.2. Направление на Сервис не менее трех Сообщений за 5 минут либо не менее 20 Сообщений в течение 12 часов.

8. Единые критерии направления Ответов на доработку:

8.1. Ответ носит формальный характер, не отвечает по существу на поставленный в Сообщении вопрос, не содержит сроков окончания или исправления результатов работ в случае подтверждения фактов, описанных Пользователем сервиса.

8.2. Ответ не содержит необходимых обоснований и доказательств. При устранении проблемы или опровержении Информации, содержащейся в Сообщении пользователя, Орган Администрации города Ростова-на-Дону предоставляет отсканированные копии актов сдачи-приемки работ и/или фотографии, позволяющие определить вид и качество выполненных работ.

8.3. Ответ содержит ссылки на правовые акты без разъяснений их положений, либо правовые акты, ссылки на которые даны в Ответе, не содержат ответа на поставленный Пользователем сервиса вопрос.

8.4. Ответ содержит противоречивую или неполную информацию, не позволяющую определить результат обработки Сообщения пользователя.

8.5. Ответ содержит персональные данные третьих лиц, распространяемые без их согласия.

8.6. Ответ содержит термины, не установленные законом, и аббревиатуры, которые необходимо конкретизировать.

8.7. Ответ содержит орфографические, пунктуационные, грамматические, стилистические ошибки.

8.8. Информация в Ответе противоречит фактам, изложенным в Сообщении пользователя, на которое подготовлен Ответ.

8.9. Ответ содержит информацию о нерешенной в ранее заявленные сроки проблеме.

Начальник общего
отдела Администрации
города Ростова-на-Дону

М.Ю. Беляева

Приложение 2
к постановлению Администрации
города Ростова-на-Дону
от _____ № _____

Перечень направлений и категорий сообщений сервиса
«Благоустройство города»

№ п/п	Наименование категории	Орган Администрации города, ответственный за направление
1.	Жилищно-коммунальное хозяйство и благоустройство	
1.1.	Аварийное отключение коммунальных услуг	Заместитель главы Администрации города Ростова-на-Дону (по вопросам ЖКХ), Департамент ЖКХ и Энергетики Администрации города Ростова-на-Дону
1.2.	Неисправности уличного освещения	Заместитель главы Администрации города Ростова-на-Дону (по вопросам ЖКХ)
1.3.	Упавшие деревья	Администрации районов города Ростова-на-Дону
2.	Торговля и сфера услуг	
2.1.	Торговля в неустановленных местах	Заместитель главы Администрации города Ростова-на-Дону (по вопросам экономики), Комитет по торговле и бытовому обслуживанию Администрации города Ростова-на-Дону, администрации районов города Ростова-на-Дону
3.	Архитектура	
3.1.	Самовольное строительство	Заместитель главы Администрации города Ростова-на-Дону (по вопросам строительства и архитектуры), Департамент архитектуры и градостроительства города Ростова-на-Дону, администрации районов города Ростова-на-Дону
4.	Дорожное хозяйство и транспорт	
4.1.	Ямы на дорогах	Заместитель главы Администрации города Ростова-на-Дону (по транспорту и дорожному хозяйству), Департамент автомобильных дорог и организации дорожного движения города Ростова-на-Дону
4.2.	Неработающие светофоры и поврежденные дорожные знаки	Заместитель главы Администрации города Ростова-на-Дону (по транспорту и дорожному хозяйству), Департамент автомобильных дорог и организации дорожного движения города Ростова-на-Дону
4.3.	Ненадлежащее содержание остановочных павильонов	Заместитель главы Администрации города Ростова-на-Дону (по транспорту и дорожному хозяйству), Департамент автомобильных дорог и организации дорожного движения города Ростова-на-Дону

4.4.	Ненадлежащее содержание подземных переходов	Заместитель главы Администрации города Ростова-на-Дону (по транспорту и дорожному хозяйству), Департамент автомобильных дорог и организации дорожного движения города Ростова-на-Дону, Муниципальное специализированное унитарное предприятие по ремонту, строительству и эксплуатации искусственных сооружений города Ростова-на-Дону
4.5.	Нарушение графика выхода и движения автобусов	Заместитель главы Администрации города Ростова-на-Дону (по транспорту и дорожному хозяйству), Департамент транспорта города Ростова-на-Дону
4.6.	Ненадлежащее содержание пассажирского транспорта	Заместитель главы Администрации города Ростова-на-Дону (по транспорту и дорожному хозяйству), Департамент транспорта города Ростова-на-Дону
4.7.	Ненадлежащее поведение водителей	Заместитель главы Администрации города Ростова-на-Дону (по транспорту и дорожному хозяйству), Департамент транспорта города Ростова-на-Дону

Начальник общего
отдела Администрации
города Ростова-на-Дону

М.Ю. Беляева