



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ПРАВИТЕЛЬСТВО
РЕСПУБЛИКИ ХАКАСИЯ

РОССИЯ ФЕДЕРАЦИЯЗЫ
ХАКАС РЕСПУБЛИКАНЫН
ПРАВИТЕЛЬСТВОЗЫ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 22.07 2020 г. № 390
г. Абакан

О государственной информационной системе Республики Хакасия «Цифровая платформа вовлечения граждан в решение вопросов городского развития («Активный горожанин»)

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с последующими изменениями), распоряжением Правительства Российской Федерации от 27.12.2011 № 2387-р «О Концепции создания и развития государственной информационной системы учета информационных систем, разрабатываемых и приобретаемых за счет средств бюджетов бюджетной системы Российской Федерации» (с последующими изменениями), постановлением Правительства Республики Хакасия от 25.05.2012 № 335 «О системе учета создаваемых и эксплуатируемых государственных информационных систем Республики Хакасия» (с последующими изменениями), а также во исполнение постановления Президиума Правительства Республики Хакасия от 26.12.2019 № 188-п «Об утверждении региональной программы Республики Хакасия «Умный город», постановления Президиума Правительства Республики Хакасия от 05.02.2020 № 14-п «О создании цифровой платформы вовлечения граждан в решение вопросов городского развития («Активный горожанин») на территории Республики Хакасия», постановления Главы Республики Хакасия – Председателя Правительства Республики Хакасия от 14.02.2020 № 07-ПП «Об утверждении Положения об организации работы Правительства Республики Хакасия и иных исполнительных органов государственной власти Республики Хакасия с сообщениями из открытых источников» Правительство Республики Хакасия **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Установить, что государственная информационная система Республики Хакасия «Цифровая платформа вовлечения граждан в решение вопросов городского развития («Активный горожанин») (далее – Система) является государственной информационной системой Республики Хакасия.

2. Утвердить Положение о Системе (приложение).

3. Определить Государственный комитет цифрового развития и связи Республики Хакасия администратором Системы.

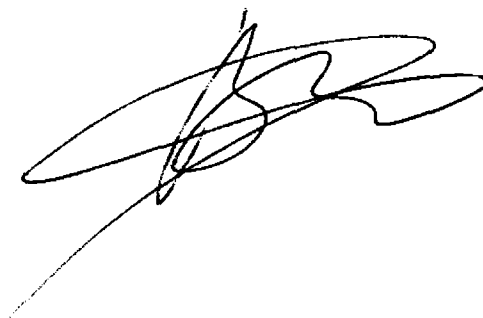
4. Определить Аппарат Главы Республики Хакасия – Председателя Правительства Республики Хакасия и Правительства Республики Хакасия оператором Системы, контролирующим органом по работе в Системе.

5. Определить Государственное автономное учреждение Республики Хакасия «Центр информатизации и новых технологий Республики Хакасия» ответственным за техническое сопровождение Системы.

6. Исполнительным органам государственной власти Республики Хакасия в соответствии с их полномочиями по курируемым направлениям деятельности осуществлять информационный обмен посредством Системы в соответствии с утвержденным Положением о Системе.

7. Рекомендовать органам местного самоуправления Республики Хакасия внести в муниципальные нормативные правовые акты изменения в части установления порядка работы с Системой.

Глава Республики Хакасия –
Председатель Правительства
Республики Хакасия



В. Коновалов

Приложение

УТВЕРЖДЕНО

постановлением Правительства
Республики Хакасия «О государственной
информационной системе Республики
Хакасия «Цифровая платформа
вовлечения граждан в решение вопросов
городского развития («Активный
горожанин»)»

ПОЛОЖЕНИЕ

о государственной информационной системе Республики Хакасия
«Цифровая платформа вовлечения граждан в решение вопросов городского
развития («Активный горожанин»)»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с последующими изменениями), распоряжением Правительства Российской Федерации от 27.12.2011 № 2387-р «О Концепции создания и развития государственной информационной системы учета информационных систем, разрабатываемых и приобретаемых за счет средств бюджетов бюджетной системы Российской Федерации» (с последующими изменениями), постановлением Правительства Республики Хакасия от 25.05.2012 № 335 «О системе учета создаваемых и эксплуатируемых государственных информационных систем Республики Хакасия» (с последующими изменениями) и определяют порядок работы с государственной информационной системой Республики Хакасия «Цифровая платформа вовлечения граждан в решение вопросов городского развития («Активный горожанин»)» (далее – Система).

1.2. Термины и понятия, используемые в настоящем Положении:

пользователь – физическое лицо, получившее доступ к сервисам Системы и зарегистрированное в Единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА);

сообщение – текстовый комментарий пользователя, в том числе с фотофайлами, содержащими информацию о проблеме, направленный пользователем в Систему;

проблема в сообщении – заявление, содержащее информацию о нарушении прав или законных интересов жителей Республики Хакасия, в том числе указывающее на незаконные или неправомерные действия определенной организации, решение которых находится в компетенции органов исполнительной власти и местного самоуправления;

ответ на сообщение – текстовый комментарий, в том числе с фотофайлами, подготовленный ответственным исполнителем, о результате решения проблемы,

изложенной пользователем. Ответ на сообщение направляется также пользователю на адрес электронной почты, если он был указан им в сообщении;

промежуточный ответ – текстовый комментарий, в том числе с фотофайлами, который содержит информацию о предварительных результатах или действиях, предпринятых для решения проблемы, причинах и обстоятельствах, препятствующих ее решению, а также сроках ее решения с указанием конкретной даты;

предложение – текстовый комментарий пользователя, в том числе с фотофайлами, содержащий информацию о необходимости решения острой и важной проблемы, включая способы ее решения;

администратор – сотрудник Государственного комитета цифрового развития и связи Республики Хакасия, ответственный за ведение учетных записей ответственных исполнителей системы;

оператор – сотрудник Аппарата Главы Республики Хакасия – Председателя Правительства Республики Хакасия и Правительства Республики Хакасия, ответственный за модерацию сообщений в Системе, рассмотрение и направление сообщений ответственным исполнителям;

модерация – рассмотрение сообщения на предмет его соответствия Единым правилам модерации сообщений (приложение 1 к Положению) перед размещением в Системе;

ответственный исполнитель – сотрудник органа исполнительной власти или местного самоуправления, назначенный ответственным за подготовку ответов на сообщения, поступившие в Систему;

контролирующий орган (контролер ответов) – сотрудник Аппарата Главы Республики Хакасия – Председателя Правительства Республики Хакасия и Правительства Республики Хакасия, осуществляющий контроль за соблюдением сроков размещения и качеством подготовленных ответов на сообщения ответственными исполнителями;

экспертная комиссия – группа специалистов соответствующего профиля в количестве не менее 5 человек, с участием контролера ответов, оператора, ответственного исполнителя;

срок размещения ответа – не более 10 дней с момента рассмотрения сообщения в Системе.

1.3. Работа в Системе осуществляется ответственными исполнителями в целях:

обеспечения взаимодействия граждан и государства в решении вопросов городского развития на территории Республики Хакасия;

повышения эффективности государственного управления;

повышения эффективности использования информационно-коммуникационных технологий.

2. Порядок работы с Системой

2.1. Основной задачей Системы является работа с сообщениями граждан, поступившими в Систему.

2.2. Ежедневный мониторинг обращений, поступивших в личный кабинет оператора, осуществляет оператор. Оператор руководствуется Едиными правилами модерации сообщений согласно приложению 1 к Положению.

2.3. Оператор ежедневно (в рабочие дни) в 9:00 и в 16:00 обрабатывает поступившие сообщения, принимает решение об их публикации в Системе или отклонении.

2.4. Решение принимается в рабочие дни в течение 24 часов с момента поступления сообщения в личный кабинет оператора. Если совокупное число нерабочих дней составляет три и более, длительность обработки сообщения может быть увеличена на срок не более чем 24 часа после окончания нерабочих дней.

2.5. В случае принятия оператором решения об отклонении в публикации сообщения пользователю Системы направляется уведомление об отклонении сообщения с указанием причины в соответствии с Едиными правилами модерации сообщений в Системе. За неоднократное нарушение Единых правил модерации сообщений в Системе учетная запись пользователя блокируется сроком на 1 месяц или удаляется из баз данных Системы.

2.6. В случае публикации сообщения в Системе одновременно осуществляется постановка задачи ответственному исполнителю и контролирующему органу.

2.7. Ответственный исполнитель в рабочие дни в течение 24 часов с момента поступления сообщения рассматривает сообщение и принимает решение о:

принятии сообщения в работу;
возвращении оператору на повторную модерацию в связи с неверным определением;

отклонении проблемы, если она не находится в компетенции органов власти.

Если совокупное число нерабочих дней составляет три и более, длительность обработки сообщения может быть увеличена на срок не более чем 24 часа после окончания нерабочих дней.

В случае если ответственным исполнителем сообщение не отклонено в установленный срок и не принято, оно считается принятым к исполнению и не подлежит переадресации другому исполнителю. В данном случае процедуру принятия сообщения к исполнению в Системе осуществляет оператор.

2.8. В случае принятия сообщения к исполнению ответственный исполнитель готовит ответ на сообщение, размещает его в Системе не позднее чем за 24 часа до срока окончания рассмотрения сообщений.

2.9. Ответ на сообщение должен содержать информацию по существу обращения и соответствовать следующим критериям:

достоверность;

полнота;

актуальность.

2.10. Исполнитель представляет промежуточный ответ на сообщение в следующих случаях:

результат рассмотрения сообщения зависит от сторонних организаций, не относящихся к структурным подразделениям органа власти;

проблема, указанная пользователем, требует более длительного срока для ее

устранения.

2.11. В промежуточном ответе на сообщение указывается окончательная дата решения проблемы. После размещения промежуточного ответа в Системе сообщение сохраняет статус «в работе». Задача в Системе не закрывается, срок исполнения продлевается до срока, указанного в промежуточном ответе.

2.12. Промежуточный ответ в отношении деятельности управляющих компаний и товариществ собственников жилья размещается в том случае, если ответственному исполнителю необходимо связаться с пользователем, чтобы получить письменное заявление для проверки фактов и принятия мер.

В случае если письменное заявление пользователем Системы не предоставлено в течение пяти дней, публикуется ответ на сообщение рекомендательного характера, и задача закрывается.

2.13. Контроль за качеством подготовленных ответов на сообщения с соблюдением сроков осуществляет контролирующий орган (контролер ответов).

2.14. Контролирующий орган (контролер ответов) в течение одного рабочего дня с момента размещения ответа в Системе рассматривает подготовленную информацию на предмет соответствия Единым требованиям к подготовке ответов на сообщения для публикации в Системе (приложение 2 к Положению), согласовывает ее или направляет на доработку. Контролирующий орган (контролер ответов) указывает причины возврата и сроки подготовки окончательного ответа.

2.15. Согласованный контролирующим органом (контролером ответов) ответ на сообщение публикуется в Системе. Оператор закрывает задачу после публикации окончательного ответа на сообщение.

2.16. Если пользователь не удовлетворен качеством подготовленного ответа, то он имеет право обратиться за дополнительными разъяснениями. В таком случае оператор восстанавливает задачу и направляет ответственному исполнителю для повторного рассмотрения.

2.17. Повторное рассмотрение сообщения осуществляется в аналогичном порядке согласно схеме публикации, контроля, исполнения сообщения в Системе (приложение 3 к Положению).

3. Функции администратора, оператора, ответственного исполнителя, контролирующего органа (контролера ответов) при работе с Системой

3.1. Администратор осуществляет мониторинг пользователей портала и ответственных исполнителей, добавляет учетные записи ответственных исполнителей и удаляет некорректные учетные записи.

3.2. Оператор:

- 1) ежедневно в рабочие дни обрабатывает поступившие сообщения;
- 2) своевременно направляет сообщения на рассмотрение ответственным исполнителям;
- 3) ежедневно в рабочие дни рассматривает новые задачи в Системе;

3.3. Контролирующий орган (контролер ответов):

- 1) осуществляет контроль за качеством подготовленной информации и соблюдением сроков подготовки ответов на сообщения, подготовленные ответственным исполнителем, в том числе по проблемам деятельности

управляющих компаний и товариществ собственников жилья, ресурсоснабжающих организаций и предприятий связи;

2) согласовывает ответ на сообщение или направляет на доработку ответственному исполнителю с указанием замечаний;

3) устанавливает сроки доработки ответов на сообщения;

4) по запросу представляет Первому заместителю Главы Республики Хакасия – Председателю Правительства Республики Хакасия – руководителю Аппарата Главы Республики Хакасия – Председателю Правительства Республики Хакасия и Правительства Республики Хакасия информацию о количестве исполненных сообщений и сообщениях, срок исполнения которых истек по состоянию на отчетную дату.

3.4. Ответственный исполнитель:

1) рассматривает размещенные в Системе сообщения пользователей;

2) информирует руководителя о поступивших сообщениях;

3) доводит до сведения сотрудников поручения руководителя по исполнению поступивших сообщений;

4) в случае необходимости в рамках полномочий направляет дополнительные запросы в структурные подразделения, государственные и муниципальные учреждения и организации;

5) несет ответственность за своевременную и качественную подготовку ответа на сообщение;

6) размещает ответы в Системе;

7) осуществляет контроль за соблюдением сроков подготовки ответов на поступившие сообщения.

4. Порядок работы с предложениями, поступившими в Систему

4.1. Ежедневный мониторинг предложений, поступивших в Систему, их публикацию осуществляет оператор.

4.2. Опубликованное предложение, получившее одобрение более 100 пользователей в течение месяца со дня его опубликования, размещается в Системе и направляется на рассмотрение руководителю органа власти по курируемым направлениям деятельности. Руководитель органа власти назначает ответственного исполнителя по работе с поступившим предложением.

4.3. Ответственный исполнитель изучает возможность реализации предложения и включает данный вопрос на рассмотрение экспертной комиссии.

4.4. На заседаниях экспертных комиссий принимаются решения о целесообразности реализации поступивших предложений.

4.5. Оператор ведет реестр опубликованных в Системе предложений.

4.6. Ответственный исполнитель, изучив возможность реализации предложения, дает аргументированный ответ о возможности или невозможности его исполнения и размещает его в Системе для согласования с контролирующим органом (контролером ответов).

4.7. Согласованную контролирующим органом (контролером ответов) информацию о реализации предложения оператор размещает в Системе.

4.8. Предложения, не соответствующие требованиям настоящего Положения, отклоняются. Работа с сообщениями осуществляется в соответствии с требованиями раздела 2 Положения.

5. Заключительные положения

5.1. Контролирующий орган (контролер ответов) еженедельно (пятница по состоянию на 17:00) направляет ответственным исполнителям информацию о количестве сообщений, поступивших в Систему, срок исполнения которых истек.

5.2. Контролирующий орган (контролер ответов) ежеквартально в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным, представляет Главе Республики Хакасия – Председателю Правительства Республики Хакасия аналитическую записку, содержащую информацию:

об основных темах и проблемах, по которым поступили сообщения пользователей;

о соблюдении сроков рассмотрения сообщений и публикации ответов на сообщения.

Приложение 1
к Положению о государственной
информационной системе Республики
Хакасия «Цифровая платформа
вовлечения граждан в решение вопросов
городского развития («Активный
горожанин»)

Единые правила модерации сообщений

1. Общие положения

Единые правила модерации сообщений подготовлены в целях обеспечения публикации сообщений пользователей в государственной информационной системе Республики Хакасия «Цифровая платформа вовлечения граждан в решение вопросов городского развития («Активный горожанин») (далее – Система).

В целях Единых правил модерации сообщений используются следующие понятия:

блокировка – техническая мера ограничения возможностей действий пользователей в Системе, выраженная во временном запрете направления сообщений пользователями сроком на 30 календарных дней;

отклонение сообщения – недопущение публикации сообщения в Системе.

Текст сообщений, подлежащих публикации в Системе, должен быть написан на русском языке и не должен превышать 700 символов.

Фотографии (фотофайлы) публикуются только в качестве иллюстраций к сообщению пользователя. Не допускается публикация фотографий, акцентирующих внимание на образах конкретных людей, содержащих персональные данные, регистрационные знаки транспортных средств (кроме сообщений по проблемам парковки транспорта и нарушения правил дорожного движения), имеющих разрешение и качество, недостаточное для различения объектов и выполненных на них работ, фотографий, требующих редактирования, в частности, переворачивания, кадрирования или приближения.

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

В одном сообщении пользователь может направить не более пяти фотографий.

Материалы, направленные пользователями посредством Системы, не редактируются и не возвращаются.

Сообщение является обращением гражданина в соответствии с определением понятия, данным в статье 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Сообщение является обязательным для рассмотрения и обрабатывается в порядке, установленном настоящим Положением и Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон), в части рассмотрения обращений граждан,

направленных в форме электронного документа, но в более короткие сроки (не более 10 дней), чем предусмотрено Федеральным законом.

2. Причины отклонения сообщений пользователей

2.1. Тематика сообщения не соответствует предложенным в Системе проблемным темам.

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

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

2.4. Текст сообщения полностью повторяет текст сообщения, ранее опубликованного в отношении одного и того же объекта, при этом ответ по данному сообщению опубликован.

2.5. Сообщение содержит безосновательные, недоказанные обвинения в адрес других пользователей, органов власти Республики Хакасия, физических или юридических лиц.

2.6. 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, оскорбления в адрес других пользователей Системы, органов власти Республики Хакасия, иных лиц или организаций.

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

2.8. Сообщение содержит информацию, распространяемую в коммерческих целях либо в любых других целях, отличных от целей создания и функционирования Системы (в том числе спам, реклама в тексте сообщения, изображения, видеофайлы, ссылки на сторонние ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»).

2.9. Фотография, сопровождающая сообщение пользователя, не отвечает требованиям раздела 1 настоящих Единых правил модерации сообщений, при этом сообщение указывает на данную фотографию как на единственный факт, на основании которого возможно проведение проверки.

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

2.11. Сообщение содержит нецензурную лексику либо ее производные.

2.12. Сообщение содержит послания, просьбы, прошения личного характера.

2.13. Сообщение содержит описание нескольких проблем по разным проблемным темам.

2.14. Адрес, указанный в сообщении, не соответствует адресу выбранного объекта, требует уточнения, либо указаны координаты места проблемы, не соответствующие месту, выбранному на карте.

2.15. Несоответствие личных данных пользователя.

2.16. Текст сообщения не содержит информацию о проблеме.

2.17. Сообщение не является логически законченным высказыванием, содержит информацию, препятствующую пониманию смысла обращения, либо допускает возможность его неоднозначного толкования.

3. Основания для ограничения действий пользователей Системы

3.1. Сообщение пользователя Системы содержит угрозы действиями, которые способны нанести моральный вред или ущерб другому пользователю, группе пользователей Системы, третьим лицам, в том числе операторам, органам власти Республики Хакасия, иным лицам или организациям, а также угрозы политического, религиозного или иного преследования.

3.2. Пользователь Системы осуществляет действия, которые могут быть классифицированы как действия спам-роботов. Пользователь блокируется, если он отправил в Систему не менее трех одинаковых сообщений за 10 минут либо не менее 20 сообщений в течение 12 часов.

3.3. Сообщения содержат нецензурную и ненормативную лексику в адрес Системы.

Приложение 2
к Положению о государственной
информационной системе Республики
Хакасия «Цифровая платформа
вовлечения граждан в решение вопросов
городского развития («Активный
горожанин»)»

Единые требования к подготовке ответов на сообщения для публикации
в государственной информационной системе Республики Хакасия «Цифровая
платформа вовлечения граждан в решение вопросов городского развития
(«Активный горожанин»)»

Ответ на сообщение, подготовленный ответственным исполнителем, не подлежит размещению в государственной информационной системе Республики Хакасия «Цифровая платформа вовлечения граждан в решение вопросов городского развития («Активный горожанин») и возвращается контролером ответов на доработку без продления срока исполнения в следующих случаях:

- 1) ответ носит формальный характер, не отвечает на поставленный в сообщении вопрос в случае подтверждения фактов, описанных пользователем;
- 2) ответ не содержит необходимых обоснований и доказательств устранения проблемы (фотографические материалы и (или) сканированные образы документов);
- 3) ответ содержит избыточную информацию, не позволяющую однозначно считать проблему решенной;
- 4) ответ содержит безосновательные обвинения в адрес третьих лиц, не подтвержденные соответствующими документами (о расторжении договорных отношений, ведении претензионно-исковой работы, применении мер ответственности и т.п.);
- 5) ответ содержит персональные данные третьих лиц, распространяемые без их согласия;
- 6) ответ содержит информацию о включении мероприятия, относящегося к предмету обращения, в соответствующую государственную (муниципальную) программу (проект программы), не размещенную на сайте исполнительного органа государственной власти Республики Хакасия (органа местного самоуправления в Республике Хакасия);
- 7) ответ содержит термины и аббревиатуры, которые не являются общепринятыми и содержание которых необходимо раскрыть;
- 8) ответ содержит орфографические, пунктуационные, грамматические, стилистические ошибки;
- 9) к ответу приложены документы в формате, отличном от формата *.pdf, и (или) с некорректной ориентацией страниц.

Приложение 3
к Положению о государственной
информационной системе Республики
Хакасия «Цифровая платформа
вовлечения граждан в решение вопросов
городского развития («Активный
горожанин»))»

Схема публикации, контроля, исполнения сообщений в государственной
информационной системе Республики Хакасия «Цифровая платформа вовлечения
граждан в решение вопросов городского развития («Активный горожанин»)

