



ГУБЕРНАТОР АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

У К А З

от 16 сентября 2020 г. № 131-у

г. Архангельск

О внесении изменений в указ Губернатора Архангельской области от 7 июня 2011 года № 82-у

В соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», в целях развития системы взаимодействия исполнительных органов государственной власти Архангельской области, структурных подразделений администрации Губернатора Архангельской области и Правительства Архангельской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Архангельской области с населением **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить прилагаемые изменения, которые вносятся в указ Губернатора Архангельской области от 7 июня 2011 года № 82-у «Об утверждении Регламента организации и деятельности Прямой линии Правительства Архангельской области».

2. Настоящий указ вступает в силу со дня его официального опубликования.

**Временно исполняющий
обязанности Губернатора
Архангельской области**



А.В. Цыбульский

УТВЕРЖДЕНЫ
указом Губернатора
Архангельской области
от 16 сентября 2020 г. № 131-у

**ИЗМЕНЕНИЯ,
которые вносятся в указ Губернатора Архангельской области
от 7 июня 2011 года № 82-у**

1. Наименование изложить в следующей редакции:

«Об утверждении Регламента организации взаимодействия исполнительных органов государственной власти Архангельской области, структурных подразделений администрации Губернатора Архангельской области и Правительства Архангельской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Архангельской области при рассмотрении сообщений, поступающих от пользователей интернет-портала “Мое Поморье” и (или) на Прямую линию Правительства Архангельской области».

2. Пункты 1 и 2 изложить в следующей редакции:

«1. Утвердить прилагаемый Регламент организации взаимодействия исполнительных органов государственной власти Архангельской области, структурных подразделений администрации Губернатора Архангельской области и Правительства Архангельской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Архангельской области при рассмотрении сообщений, поступающих от пользователей интернет-портала “Мое Поморье” и (или) на Прямую линию Правительства Архангельской области.

2. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований Архангельской области принять участие в работе Прямой линии Правительства Архангельской области и с сообщениями, поступающими от пользователей интернет-портала “Мое Поморье”».

3. Регламент, утвержденный указанным указом, изложить в следующей редакции:

**«УТВЕРЖДЕН
указом Губернатора
Архангельской области
от 7 июня 2011 г. № 82-у
(в редакции указа Губернатора
Архангельской области
от 16 сентября 2020 г. № 131-у)**

РЕГЛАМЕНТ
организации взаимодействия исполнительных органов
государственной власти Архангельской области, структурных
подразделений администрации Губернатора Архангельской области
и Правительства Архангельской области, органов местного
самоуправления муниципальных образований Архангельской области
при рассмотрении сообщений, поступающих от пользователей
интернет-портала «Мое Поморье» и (или) на Прямую линию
Правительства Архангельской области

I. Общие положения

1. Настоящий Регламент, разработанный в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», определяет порядок организации взаимодействия исполнительных органов государственной власти Архангельской области (далее – исполнительные органы), структурных подразделений администрации Губернатора Архангельской области и Правительства Архангельской области (далее – структурные подразделения администрации), органов местного самоуправления муниципальных образований Архангельской области (далее – органы местного самоуправления), подключившихся к системе, обеспечивающей обратную связь с ее пользователями, позволяющей оценивать эффективность осуществления полномочий органов государственной власти Архангельской области и органов местного самоуправления путем предоставления информации на сообщения от пользователей, поступившие через интернет-портал «Мое Поморье» и (или) на Прямую линию Правительства Архангельской области» (далее соответственно – система, Прямая линия). Посредством системы осуществляются сбор и обобщение сообщений, поступивших от ее пользователей, информирование пользователей исполнительными органами, структурными подразделениями администрации и органами местного самоуправления по вопросам поступивших в систему сообщений, а также голосование и участие в опросах пользователями системы.

2. На сообщения пользователей, поступающие в систему, действие Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не распространяется.

3. В целях настоящего Регламента используются следующие понятия:

1) интернет-портал «Мое Поморье» – ресурс в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), размещенный по адресам: www.мойсевер.рф, mynorth29.ru, через который осуществляется прием и обработка сообщений, поступающих на интернет-портал «Мое Поморье»;

2) сообщение – телефонный вызов или электронное сообщение, поступившее в систему;

3) телефонный вызов – сообщение в устной форме, поступившее на Прямую линию, в систему на телефонные номера 8 800 700 29 29 и 8 (8182) 46 29 29;

4) электронное сообщение – информация в текстовой и (или) графической форме, содержащая в том числе фотографии, электронные образы (скан-образы) документов и иную информацию, направленная пользователем интернет-портала «Мое Поморье»;

5) пользователь системы – физическое лицо, направившее сообщение в систему;

6) пользователь интернет-портала «Мое Поморье» – пользователь сети «Интернет», прошедший процедуру регистрации и авторизации на интернет-портале «Мое Поморье» посредством федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме», либо посредством электронной почты;

7) авторизация на интернет-портале «Мое Поморье» – процедура подтверждения прав пользователя при совершении действий на интернет-портале «Мое Поморье»;

8) информация на сообщение исполнительного органа, структурного подразделения администрации, органа местного самоуправления – устный, письменный (оформленный в виде текста в электронном виде) и (или) иной комментарий (включая фотографии, электронные образы (скан-образы) документов и т.д.), подготовленный соответственно исполнительным органом, структурным подразделением администрации, органом местного самоуправления;

9) личный кабинет – персональный раздел интернет-портала «Мое Поморье», доступ к которому осуществляется с использованием логина и пароля, предоставляющий возможности для работы с информацией, размещаемой на интернет-портале «Мое Поморье»;

10) публикация – размещение на интернет-портале «Мое Поморье» сообщения, переданного пользователем интернет-портала «Мое Поморье» и исполнительными органами, структурными подразделениями администрации, органами местного самоуправления, для общего доступа;

11) информационно-справочная база – сведения о полномочиях Губернатора Архангельской области, Правительства Архангельской области, исполнительных органов, структурных подразделений администрации, органов местного самоуправления в соответствии с их компетенцией об адресах, номерах телефонов и режимах работы исполнительных органов, информация на актуальные и часто повторяющиеся сообщения граждан, размещенные на официальном сайте Правительства Архангельской области в сети «Интернет»;

12) ответственные исполнители – государственные гражданские служащие, муниципальные служащие, назначенные ответственными за координацию и соблюдение порядка работы системы в исполнительных органах, структурных подразделениях администрации, органах местного самоуправления.

II. Организация работы системы

4. Субъектами отношений, возникающих в связи с функционированием системы (далее – участники информационного взаимодействия), являются:

- 1) администратор системы;
- 2) оператор системы;
- 3) модератор системы;
- 4) исполнительные органы, структурные подразделения администрации, органы местного самоуправления;
- 5) пользователи системы.

5. Администратором системы является государственное автономное учреждение Архангельской области «Управление информационно-коммуникационных технологий Архангельской области».

Администратор системы обеспечивает:

- 1) функционирование интернет-портала «Мое Поморье»;
- 2) прием сообщений в систему, поступивших в электронной форме и посредством телефонного вызова;
- 3) определение требований и обеспечение организации защиты информации, обрабатываемой в системе, включая персональные данные, указанные в сообщениях, в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 4) определение технических требований к интернет-порталу «Мое Поморье»;
- 5) предоставление доступа к личному кабинету на интернет-портале «Мое Поморье» по заявкам исполнительных органов, структурных подразделений администрации, органов местного самоуправления;
- 6) консультирование пользователей интернет-портала «Мое Поморье» по вопросам его функционирования.

6. Оператором системы является администрация Губернатора Архангельской области и Правительства Архангельской области (далее – администрация).

Оператор системы:

- 1) определяет общую стратегию развития системы;
- 2) координирует действия администратора системы и модератора системы.

7. Модератором системы является администрация в лице управления по работе с обращениями граждан администрации.

Модератор системы:

- 1) обеспечивает координацию деятельности в системе исполнительных органов, структурных подразделений администрации, органов местного самоуправления;
- 2) определяет по согласованию с заинтересованными исполнительными органами, структурными подразделениями администрации, органами местного самоуправления состав справочных данных, размещаемых указанными органами на интернет-портале «Мое Поморье»;
- 3) осуществляет иные полномочия в соответствии с настоящим Регламентом.

8. Исполнительные органы, структурные подразделения администрации, органы местного самоуправления:

1) готовят и представляют информацию на сообщения пользователей системы в порядке, установленном настоящим Регламентом;

2) обеспечивают актуализацию справочных данных, размещенных на интернет-портале «Мое Поморье».

9. Взаимодействие между модератором системы и исполнительными органами, структурными подразделениями администрации, органами местного самоуправления осуществляется с использованием личных кабинетов.

10. Для предоставления доступа к личным кабинетам на интернет-портале «Мое Поморье» исполнительные органы, структурные подразделения администрации, органы местного самоуправления направляют администратору системы заявку с указанием:

1) своего наименования;

2) почтового адреса;

3) адреса электронной почты;

4) номера телефона;

5) адреса официального сайта в сети «Интернет»;

6) краткого описания полномочий;

7) фамилий, имен, отчеств (при наличии), должностей, адресов электронной почты и контактных номеров телефонов ответственных исполнителей.

11. Пользователи системы:

1) направляют сообщения в систему в соответствии с настоящим Регламентом;

2) голосуют в поддержку сообщений в порядке, установленном настоящим Регламентом;

3) принимают участие в опросах.

12. Для координации и соблюдения порядка работы системы в исполнительных органах, структурных подразделениях администрации, органах местного самоуправления назначаются ответственные исполнители. Информация об ответственных исполнителях представляется модератору системы.

III. Организация работы с сообщениями, поступающими на Прямую линию

13. При составлении сообщения пользователем системы используется государственный язык Российской Федерации.

Сообщения, направляемые на Прямую линию, не должны содержать:

1) нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

2) информацию личного характера;

3) информацию, направленную на пропаганду ненависти и дискриминации по расовому, этническому, половому, языковому, религиозному, социальному,

политическому признакам, ущемление прав национальных меньшинств, несовершеннолетних, призывающую к причинению им или их имуществу вреда (ущерба), в любой форме;

4) обвинения и (или) оскорбления в адрес других пользователей, органов государственной власти или местного самоуправления, иных лиц;

5) угрозы совершения действий, которые способны нанести вред и (или) ущерб другим пользователям, органам государственной власти, органам местного самоуправления, иным лицам;

6) информацию, распространяемую в коммерческих либо любых других целях, отличных от целей создания и функционирования системы.

14. Исполнительные органы, структурные подразделения администрации и органы местного самоуправления при получении сообщения, содержащего одно или несколько ограничений, указанных в подпунктах 1 – 6 пункта 13 настоящего Регламента, вправе не представлять информацию по существу поставленных в сообщении вопросов и сообщить пользователю системы о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если в сообщении содержится вопрос, на который пользователю системы неоднократно давался ответ по существу, и при этом в сообщении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель исполнительного органа, структурного подразделения администрации или органа местного самоуправления либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного сообщения при условии, что указанное сообщение и ранее направляемые сообщения направлялись в один и тот же орган. О данном решении пользователь системы уведомляется в течение трех рабочих дней со дня принятия указанного решения.

В случае если информация по существу поставленного в сообщении вопроса не может быть дана без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, пользователю системы сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае если причины, по которым информацию по существу поставленных в сообщении вопросов невозможно было предоставить, в последующем были устранены, пользователь системы вправе вновь направить сообщение на Прямую линию.

В случае если сообщение не позволяет определить его суть, информация на него не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в исполнительный орган, структурное подразделение администрации или орган местного самоуправления в соответствии с их компетенцией, о чем в течение трех календарных дней со дня регистрации сообщения сообщается пользователю системы.

15. Сообщения, поступившие на Прямую линию в систему посредством телефонного вызова на телефонные номера 8 800 700 29 29, 8 (8182) 46 29 29, регистрируются в специализированном центре телефонного обслуживания граждан (далее – контакт-центр), обеспечивающем:

1) прием сообщений по голосовым каналам телефонной связи, а также доведение до сведения граждан результатов рассмотрения указанных сообщений;

2) регистрацию в электронной карточке принятых от пользователей системы сообщений, их обработку и хранение;

3) размещение, хранение и передачу пользователями системы сведений о результатах рассмотрения сообщений (далее – информация на сообщение) и сведений из информационно-справочной базы.

16. Функции контакт-центра возлагаются на государственное автономное учреждение Архангельской области «Управление информационно-коммуникационных технологий Архангельской области».

Прием и обработка сообщений осуществляются ежедневно в рабочие дни с 9:00 до 21:00.

17. Все сообщения, поступающие в контакт-центр, записываются. Аудиозаписи хранятся в течение 60 календарных дней со дня поступления сообщения.

18. Указанные сообщения должны содержать:

1) имя пользователя системы, почтовый адрес, адрес электронной почты (при необходимости) и контактный телефон пользователя системы;

2) способ предоставления информации на сообщение;

3) информацию в устной форме по вопросу, относящемуся к компетенции органа власти или органа местного самоуправления, либо по вопросу деятельности подведомственной организации;

4) дату, время и место, с которыми связана информация, указанная в сообщении.

19. Оператор контакт-центра регистрирует телефонный звонок в день его поступления с указанием даты и времени поступления и формирует электронную карточку поступившей информации (далее – электронная карточка) с обязательным указанием фамилии, имени и отчества (при наличии), контактного телефона и почтового адреса обратившегося, сути информации, даты и времени ее поступления.

Во избежание ошибок указанная информация после заполнения карточки зачитывается пользователю системы оператором контакт-центра.

20. Сведения из информационно-справочной базы предоставляются пользователям системы по телефону непосредственно операторами контакт-центра.

Оператор контакт-центра вносит краткое содержание информации на сообщение в поле «Информация» электронной карточки и после доведения указанных сведений до пользователя системы отправляет электронную карточку в архив.

21. В случае отсутствия сведений в информационно-справочной базе электронная карточка в течение одного часа с момента поступления сообщения направляется оператором контакт-центра в исполнительные органы, структурные подразделения администрации или органы местного самоуправления в соответствии с их компетенцией для подготовки информации по существу поступившего сообщения.

22. В случае затруднения в направлении информации по компетенции оператор контакт-центра в течение одного часа с момента поступления сообщения направляет электронную карточку модератору системы.

23. Модератор системы в течение одного рабочего дня определяет компетентный исполнительный орган, структурное подразделение администрации или орган местного самоуправления и направляет электронную карточку для подготовки информации на сообщение в соответствии с компетенцией.

24. В случае если поступившая информация не относится к компетенции и полномочиям исполнительного органа, структурного подразделения администрации, органа местного самоуправления, ответственные исполнители в течение одного рабочего дня со дня получения электронной карточки возвращают ее обратно модератору системы.

Модератор системы в течение одного рабочего дня со дня получения возвращенной электронной карточки перенаправляет ее по компетенции в исполнительный орган, структурное подразделение администрации, орган местного самоуправления либо подготавливает информацию пользователю системы с разъяснениями, куда и в каком порядке следует обратиться для получения информации по компетенции.

25. Ответственные исполнители:

- 1) принимают от оператора контакт-центра электронную карточку;
- 2) готовят информацию на сообщение самостоятельно либо определяют сотрудника исполнительного органа, структурного подразделения администрации, органа местного самоуправления, в компетенцию которого входят полномочия по представлению такой информации (далее – исполнитель);
- 3) принимают от исполнителя подготовленную информацию, проверяют срок ее представления и полноту;
- 4) при необходимости уточняют у пользователя системы способ доведения информации на сообщение (в устной или письменной форме);
- 5) направляют полученную от исполнителя информацию на сообщение в контакт-центр.

26. Исполнительные органы, структурные подразделения администрации, органы местного самоуправления готовят информацию на сообщение в срок не более 15 календарных дней со дня его регистрации.

27. Полученная от ответственного исполнителя информация на сообщение доводится до сведения пользователя системы по контактному телефону оператором контакт-центра.

Информация на сообщение должна быть лаконичной с учетом особенностей устной речи, доступной для чтения и восприятия на слух.

28. По решению пользователя системы информация на сообщение может доводиться до сведения пользователя системы по контактному телефону непосредственно исполнителем или направляться по указанному пользователем системы почтовому адресу в письменной форме за подписью руководителя исполнительного органа, структурного подразделения администрации, органа местного самоуправления. При этом в электронной

карточке делается соответствующая отметка и прикрепляется копия информации на сообщение в письменном виде.

29. В случае если пользователь системы не отвечает по указанному им номеру телефона, либо телефон отключен, оператор контакт-центра или исполнитель повторяют попытку доведения информации на сообщение не более двух раз в течение 15 календарных дней со дня ее подготовки, после чего отправляют электронную карточку в архив.

30. Дата и время каждой попытки вызова пользователя системы фиксируются в электронной карточке.

IV. Организация работы с сообщениями, поступившими в систему от пользователей интернет-портала «Мое Поморье»

31. Сообщение пользователя интернет-портал «Мое Поморье» должно содержать:

1) имя пользователя системы, почтовый адрес, адрес электронной почты (при наличии) и контактный телефон пользователя интернет-портала «Мое Поморье»;

2) информацию в текстовой и (или) графической форме, содержащую, в том числе фотографии, электронные образы (скан-образы) документов и иную информацию по вопросу, относящемуся к компетенции органа власти или органа местного самоуправления;

3) дату, время и место, с которыми связана информация, указанная в электронном сообщении.

32. Пользователь интернет-портала «Мое Поморье» вправе дополнительно указать в электронном сообщении иные обстоятельства, имеющие, по его мнению, значение для обработки информации, указанной в электронном сообщении.

Фотографии, графические материалы, прикрепляемые пользователями к электронному сообщению на интернет-портале «Мое Поморье», выполняются в одном из следующих форматов: *.jpg, *.png, *.tiff.

К одному сообщению, поступившему на интернет-портал «Мое Поморье», можно прикрепить не более 10 фотографий общим объемом не более 10 Мб.

33. На сообщения пользователей интернет-портал «Мое Поморье» распространяются требования и ограничения, установленные пунктом 13 настоящего Регламента.

34. Исполнительные органы, структурные подразделения администрации и органы местного самоуправления при составлении информации на сообщение руководствуются пунктом 14 настоящего Регламента.

35. При размещении электронного сообщения на интернет-портале «Мое Поморье» пользователь системы указывает, является ли его электронное сообщение публичным.

36. Публичность электронного сообщения означает возможность любого пользователя интернет-портала «Мое Поморье» ознакомиться с содержанием

электронного сообщения и представленной на него информацией, а также проголосовать в поддержку такого электронного сообщения.

37. В случае если пользователь системы не указал, что его электронное сообщение является публичным, оно считается непубличным (далее – непубличные электронные сообщения).

Кроме того, непубличными являются электронные сообщения, содержащие:

1) персональные данные, сведения о состоянии здоровья, диагнозе иного лица, указанные в сообщении пользователем интернет-портала;

2) сведения категорий сообщений «Экстремизм, конфликты на религиозной и национальной почве», «Противодействие коррупции», а также иные сведения, которые законодательством Российской Федерации, законодательством Архангельской области отнесены к категории информации конфиденциального характера.

38. Непубличное электронное сообщение и информация на него не могут быть доступными для ознакомления другим пользователям на интернет-портале «Мое Поморье», а также в отношении таких электронных сообщений и информации на него не может быть осуществлено голосование.

39. По итогам обработки поступившего электронного сообщения модератор системы принимает одно из следующих решений:

1) о регистрации непубличного электронного сообщения;

2) о регистрации публичного электронного сообщения и его публикации на интернет-портале «Мое Поморье».

40. Непубличное электронное сообщение направляется модератором системы в личный кабинет ответственного исполнителя исполнительного органа, структурного подразделения администрации или органа местного самоуправления для подготовки информации на сообщение в соответствии с настоящим Регламентом.

В личный кабинет пользователя интернет-портала «Мое Поморье» и на указанный им адрес электронной почты (при его наличии) направляется соответствующее уведомление.

41. При поступлении сообщения, содержащего вопросы, не относящиеся к компетенции исполнительного органа, структурного подразделения администрации или органа местного самоуправления, ответственный исполнитель возвращает такое сообщение модератору системы в течение одного рабочего дня со дня его поступления.

В случае, указанном в абзаце первом настоящего пункта, модератор системы повторно определяет ответственного исполнителя и направляет сообщение в личный кабинет исполнительного органа, структурного подразделения администрации, органа местного самоуправления в соответствии с его компетенцией в течение одного рабочего дня со дня возврата сообщения ответственным исполнителем.

42. Регистрация сообщений, публикация их на интернет-портале «Мое Поморье», а также направление в личный кабинет пользователя осуществляется в срок, не превышающий одного рабочего дня со дня поступления сообщений в систему.

В случае если сообщение поступает в нерабочее время (нерабочий праздничный или выходной день), то днем поступления сообщения в систему считается ближайший рабочий день, следующий за днем фактического поступления сообщения в систему.

43. Исполнительный орган, структурное подразделение администрации, орган местного самоуправления, получившие сообщение пользователя, готовят информацию и направляют ее в срок, не превышающий 15 рабочих дней со дня регистрации сообщения в системе.

44. В зависимости от результата рассмотрения сообщения информация должна содержать сведения о решении вопроса, указанного в сообщении, либо о планируемых сроках и мерах для его решения (в случае невозможности решения вопроса в срок, установленный для обработки сообщения и представления информации по существу), либо обоснование невозможности решения вопроса.

45. В случае если информация на сообщение содержит сведения о планируемых сроках и мерах для решения вопроса, указанного в сообщении (в случае невозможности его решения в срок, установленный для обработки сообщения и представления информации на него), ответственный исполнитель присваивает сообщению статус «запланировано» и устанавливает срок исполнения.

При наступлении указанного в информации на сообщение планируемого срока в личный кабинет исполнительного органа, структурного подразделения администрации, органа местного самоуправления сервисами интернет-портала «Мое Поморье» автоматически направляется уведомление о необходимости подготовки дополнительной информации на сообщение пользователя системы.

Исполнительный орган, структурное подразделение администрации, орган местного самоуправления готовят дополнительную информацию в срок исполнения, установленный в соответствии с абзацем первым настоящего пункта.

46. К информации на электронное сообщение могут прикрепляться электронные образы (скан-образы) документов и (или) фотографии, подтверждающие факт рассмотрения и (или) решения вопроса, содержащегося в сообщении.

47. Информация на сообщения, размещенные в системе, подлежит проверке модератором системы, который вправе вернуть представленную информацию на доработку в течение одного рабочего дня со дня ее поступления в систему в случае если:

1) информация на сообщение носит формальный характер (отсутствует ответ на вопрос, поставленный в сообщении, не представлена информация о планируемых сроках и мерах для решения вопроса, указанного в сообщении);

2) информация на сообщение содержит термины и аббревиатуры, которые не являются общеупотребительными и их значение не раскрыто.

В указанных случаях доработанная информация на сообщение должна быть направлена модератору системы в срок не позднее двух рабочих дней со дня ее поступления на доработку.

48. Информация на сообщение, представленная в систему, после ее проверки модератором, публикуется в личном кабинете пользователя интернет-портала «Мое Поморье», направившего сообщение.

Пользователь интернет-портала «Мое Поморье» информируется о рассмотрении сообщения и о его публикации в личном кабинете посредством направления уведомления на указанный им в электронном сообщении адрес электронной почты (при его наличии).

Информация на публичное электронное сообщение, поступившее на интернет-портал «Мое Поморье», публикуется на интернет-портале «Мое Поморье».

V. Обратная связь пользователей системы

49. Пользователь интернет-портала «Мое Поморье» вправе дать оценку информации, полученной на электронное сообщение, посредством выбора на интернет-портале «Мое Поморье» одного из вариантов оценки: «удовлетворен представленной информацией» или «не удовлетворен представленной информацией».

50. При выборе варианта «не удовлетворен представленной информацией» пользователь интернет-портала «Мое Поморье» указывает конкретные замечания, требующие доработки. В случае отсутствия замечаний функция «не удовлетворен представленной информацией» не активируется.

51. В случае негативной оценки информации электронное сообщение повторно направляется модератором в личный кабинет исполнительного органа, структурного подразделения администрации или органа местного самоуправления на доработку с указанием замечаний, требующих доработки.

В указанном случае электронное сообщение направляется в исполнительный орган, структурное подразделение администрации, орган местного самоуправления для представления дополнительной информации не более двух раз.

Пользователь интернет-портала «Мое Поморье» уведомляется о направлении информации на доработку в личном кабинете.

52. Пользователь интернет-портала «Мое Поморье» вправе проголосовать в поддержку любого публичного электронного сообщения с использованием сервисов интернет-портала «Мое Поморье» только один раз.

VI. Результаты рассмотрения сообщений и ответственность за соблюдение порядка их рассмотрения

53. В рамках системы формируется статистическая и аналитическая информация о деятельности исполнительных органов, структурных подразделений администрации по обработке сообщений и подготовке на них информации (далее – статистическая и аналитическая информация).

54. Модератор системы еженедельно представляет оператору отчет о сообщениях, поступивших в систему, по которым нарушен установленный настоящим Регламентом срок представления информации.

55. Модератор ежемесячно, в срок до 5-го числа месяца, следующего за отчетным, направляет оператору статистическую и аналитическую информацию о характере содержания сообщений, включая информацию по ним, а также о результатах опросов, проводимых с использованием системы.

