



КОМИТЕТ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

28 октября 2020 г.

№ 252-о/д

Волгоград

Об утверждении Регламента приема и обработки сообщений, поступивших через цифровую платформу развития механизмов социального взаимодействия граждан с органами исполнительной власти Волгоградской области, органами местного самоуправления муниципальных образований Волгоградской области и Правил модерации сообщений

В соответствии с пунктом 4 постановления Губернатора Волгоградской области от 23 октября 2020 г. № 674 "О цифровой платформе развития механизмов социального взаимодействия граждан с органами исполнительной власти Волгоградской области, органами местного самоуправления муниципальных образований Волгоградской области",
п р и к а з ы в а ю:

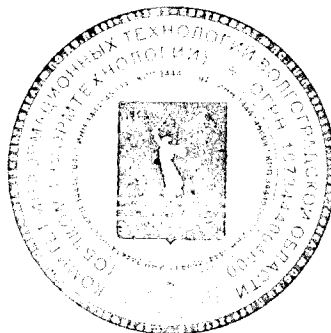
1. Утвердить прилагаемые:

Регламент приема и обработки сообщений, поступивших через цифровую платформу развития механизмов социального взаимодействия граждан с органами исполнительной власти Волгоградской области, органами местного самоуправления муниципальных образований Волгоградской области;

Правила модерации сообщений.

2. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания и подлежит официальному опубликованию.

Председатель комитета



С.П.Торбин

УТВЕРЖДЕН

приказом комитета информационных технологий Волгоградской области

от 28 октября 2020 г. № 252-о/д

РЕГЛАМЕНТ

приема и обработки сообщений, поступивших через цифровую платформу развития механизмов социального взаимодействия граждан с органами исполнительной власти Волгоградской области, органами местного самоуправления муниципальных образований Волгоградской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент определяет порядок приема и обработки сообщений, поступивших на цифровую платформу развития механизмов социального взаимодействия граждан с органами исполнительной власти Волгоградской области, органами местного самоуправления муниципальных образований Волгоградской области (далее – цифровая платформа).

1.2. Действие настоящего регламента распространяется на участников цифровой платформы при приеме и обработке сообщений, поступивших на цифровую платформу.

1.3. При обработке сообщений на цифровой платформе не применяются положения Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2. Термины и определения

В настоящем Регламенте используются следующие термины и определения:

оператор цифровой платформы – комитет информационных технологий Волгоградской области;

координатор цифровой платформы – комитет по делам территориальных образований, внутренней и информационной политики Волгоградской области;

уполномоченный орган по развитию и техническому сопровождению цифровой платформы – государственное бюджетное учреждение Волгоградской области "Центр информационных технологий Волгоградской области";

распределенный проектный офис – должностные лица органов исполнительной власти Волгоградской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Волгоградской области, организаций, находящихся в их ведомственном подчинении, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (далее именуются соответственно – органы власти и организации) ответственные за организацию рассмотрения сообщений и контроль за своевременностью и полнотой предоставления ответов на них;

пользователь цифровой платформы – физическое или юридическое лицо, направившее сообщение, являющееся пользователем сети Интернет, прошедшее процедуру регистрации в федеральной государственной информационной системе "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме" (далее именуется – ЕСИА) и авторизованное на цифровой платформе;

гость цифровой платформы – физическое или юридическое лицо, зашедшее на цифровую платформу без использования учетной записи ЕСИА и не имеющее на цифровой платформе личного кабинета;

модератор цифровой платформы – должностное лицо оператора цифровой платформы, ответственное за прием и обработку сообщений, за размещение ответов на сообщения, а также за взаимодействие с должностными лицами органов власти и организаций и пользователями цифровой платформы;

сообщение – электронное сообщение, содержащее информацию в текстовой или иной форме (включая фотографии, электронные образы документов, созданные путем сканирования, и так далее), поступившее на цифровую платформу от пользователя через сеть Интернет и (или) мобильное приложение;

ответ органа власти и организации (ответ на сообщение) – письменный (текстовый) ответ и (или) иной комментарий (включая фотографии, электронные образы документов, созданные путем сканирования, и так далее), подготовленный органом власти и организацией;

публикация – размещение на цифровой платформе информации, переданной участниками цифровой платформы, для общего доступа;

типовое сообщение – электронное сообщение, содержащее информацию в текстовой или иной форме (включая фотографии, электронные образы документов, созданные путем сканирования, и так далее) поступившее на цифровую платформу от пользователя по категории, теме и сути проблемы на которые имеется стандартный ответ, размещенный в справочнике модератора;

нетиповое сообщение – электронное сообщение, содержащее информацию в текстовой или иной форме (включая фотографии, электронные образы документов, созданные путем сканирования, и так далее) поступившее на цифровую платформу от пользователя по категории, теме и сути проблемы

на которые отсутствует стандартный ответ, размещенный в справочнике модератора;

категория сообщений – тематическая группа сообщений, объединенных по теме и сути проблемы;

регистрация сообщения – присвоение сообщению регистрационного (идентификационного) номера цифровой платформой;

модерация сообщений и ответов на сообщения – проверка сообщений пользователей цифровой платформы и ответов органов власти и организаций на них, для последующей публикации на цифровой платформе;

отклонение сообщения и ответа на сообщения – отказ в публикации сообщения и ответа на сообщения на цифровой платформе в порядке и по основаниям установленным настоящим регламентом и правилами модерации сообщений;

блокировка пользователя цифровой платформы – техническая мера ограничения доступа пользователя цифровой платформы либо временный запрет совершения действий пользователем цифровой платформы по направлению сообщений сроком до 30 дней.

личный кабинет – персональный раздел цифровой платформы, доступ к которому осуществляется персонально с использованием авторизации в ЕСИА, предоставляющий возможности для работы с информацией, размещаемой на цифровой платформе, а также возможность создать сообщение.

3. Участники информационного взаимодействия

3.1. Участниками информационного взаимодействия при приеме и обработке сообщений, поступивших на цифровую платформу, являются:

координатор цифровой платформы;

оператор цифровой платформы;

уполномоченный орган по развитию и техническому сопровождению цифровой платформы;

распределенный проектный офис;

модератор цифровой платформы;

пользователи цифровой платформы;

гости цифровой платформы.

3.1.1. Координатор цифровой платформы обеспечивает:

согласование в рамках своей компетенции организационно-распорядительных и методических документов, регламентирующих вопросы приема и обработки сообщений, поступивших на цифровую платформу;

контроль за соблюдением при использовании цифровой платформы требований действующих организационно-распорядительных и методических документов, регламентирующих вопросы приема и обработки сообщений, поступивших на цифровую платформу;

взаимодействие с участниками цифровой платформы по вопросам организации использования цифровой платформы в соответствии

с действующими нормативными, организационно-распорядительными и методическими документами;

мониторинг использования цифровой платформы.

3.1.2. Оператор цифровой платформы обеспечивает:

разработку и утверждение в рамках своей компетенции организационно-распорядительных и методических документов, регламентирующих вопросы приема и обработки сообщений, поступивших на цифровую платформу;

прием и обработку сообщений согласно настоящему регламенту и правилам модерации сообщений;

организацию в рамках своей компетенции совместно с уполномоченным органом по развитию и техническому сопровождению цифровой платформы защиты обрабатываемой информации, включая данные пользователей цифровой платформы, указанные в сообщениях, в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством.

3.1.3. Уполномоченный орган по развитию и техническому сопровождению цифровой платформы обеспечивает:

техническую поддержку органов власти и организаций;

организацию совместно с оператором цифровой платформы доступа к цифровой платформе ответственных должностных лиц органов власти и организаций;

обучение и консультирование ответственных должностных лиц органов власти и организаций работе на цифровой платформе;

организацию в рамках своей компетенции совместно с оператором цифровой платформы защиты обрабатываемой информации, включая данные пользователей цифровой платформы, указанные в сообщениях, в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством.

3.1.4. Распределенный проектный офис обеспечивает:

объективное и всестороннее рассмотрение сообщений, а также своевременное предоставление ответов на сообщения согласно настоящему регламенту и правилам модерации;

контроль за своевременное предоставление ответов на сообщения согласно настоящему регламенту и правилам модерации;

достоверность сведений, предоставляемых на цифровую платформу;

актуализацию типовых сообщений для включения в справочник модератора в пределах своей компетенции;

актуализацию справочных данных цифровой платформы в пределах своей компетенции. Состав справочных данных определяется оператором цифровой платформы по согласованию с заинтересованными органами власти и организациями.

3.1.5. Модератор цифровой платформы обеспечивает:

прием и обработку сообщений в соответствии с настоящим регламентом, правилами модерации сообщений и их направление ответственным должностным лицам органов власти и организаций для подготовки ответов на сообщения;

направление должностным лицам органов власти и организаций ответственным за организацию рассмотрения сообщения;

обработка и размещение ответов на цифровой платформе или направление их пользователям цифровой платформы посредством электронной связи;

размещение типовых сообщений на цифровой платформе, используя справочник модератора.

3.1.6. Пользователи цифровой платформы:

направляют сообщения на цифровую платформу в соответствии с настоящим регламентом и правилами модерации;

дают оценку ответам органов власти и организаций, полученным на сообщения, используя функциональные возможности цифровой платформы.

3.1.7. Гости цифровой платформы имеют свободный доступ к ограниченному набору информационных ресурсов цифровой платформы без возможности редактирования сообщений, а также имеют возможность ознакомиться с размещенной на цифровой платформе информацией, в том числе справочной.

4. Тематические регламенты и тематические карты

В целях регламентации процедур по обработке и подготовке ответов на сообщения распределенный проектный офис разрабатывает и утверждает тематические регламенты.

Тематические регламенты разрабатываются на основании информации, предоставляемой органами власти и организациями, и утверждаются по согласованию с ними.

Тематические регламенты могут иметь в качестве приложения технологические карты, определяющие особенности обработки сообщений для отдельных органов власти и организаций, требования к сообщениям, поступающим на цифровую платформу.

5. Регистрация и направление сообщения

Сформированное пользователем цифровой платформы сообщение поступает модератору для обработки.

Модератор цифровой платформы рассматривает сообщение на предмет его соответствия правилам модерации сообщений, а его содержание на предмет наличия категории тем, содержащихся на цифровой платформе.

Модератор Платформы после проверки сообщения принимает одно из следующих решений:

о регистрации сообщения на цифровой платформе;

об отказе в регистрации сообщения на цифровой платформе.

Регистрация входящих сообщений, поступивших на цифровую платформу до 17 ч. 00 мин. рабочего дня, осуществляется модератором

цифровой платформы в день их поступления. Сообщения, поступившие в цифровую платформу позднее указанного времени, регистрируются на следующий рабочий день.

Основания отказа в регистрации сообщения, поступившего на цифровую платформу, содержатся в правилах модерации сообщений.

Зарегистрированное на цифровой платформе сообщение направляется модератором цифровой платформы в личный кабинет сотрудника распределенного проектного офиса, ответственного за данную категорию тем. В личный кабинет пользователя цифровой платформы либо на адрес электронный почты пользователя цифровой платформы направляется уведомление о регистрации сообщения на цифровой платформе.

В случае отказа в регистрации сообщения на цифровой платформе модератор цифровой платформы обеспечивает направление уведомления об отказе в регистрации сообщения с указанием причины отказа и предложением скорректировать сообщение в соответствии требованиями, предусмотренными правилами модерации сообщений в личный кабинет пользователя цифровой платформы или на адрес электронной почты.

С момента направления пользователем цифровой платформы сообщения и до момента его регистрации на цифровой платформе или направления в личный кабинет или на адрес электронной почты пользователя цифровой платформы уведомления об отказе в регистрации сообщения должно пройти не более 2 рабочих дней. Если сообщение поступает в нерабочие дни (праздничные и (или) выходные дни), то моментом направления сообщения на цифровую платформу считается первый ближайший рабочий день, следующий за днем направления сообщения.

6. Обработка, рассмотрение и подготовка ответа

6.1. Сведения, содержащиеся в сообщениях, а также персональные данные пользователя цифровой платформы могут использоваться только в служебных целях. Не разрешается разглашение содержащейся в сообщении информации о частной жизни пользователей цифровой платформы без их согласия. Не является разглашением сведений направление сообщения пользователя цифровой платформы в орган власти или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

Сотрудник распределенного проектного офиса получает сообщение пользователя цифровой платформы для рассмотрения в день его регистрации и в течение рабочего дня накладывает резолюцию которой определяется ответственный исполнитель, соисполнители, объем необходимых работ и сроки их исполнения.

Сообщения с резолюциями сотрудника распределенного проектного офиса должны поступать исполнителям в течение двух рабочих дней, с момента регистрации.

В случае, когда решение вопроса из сообщения находится не в рамках компетенции исполнителя, сообщение должно быть направлено модератору

цифровой платформы в течение одного рабочего дня с мотивированным обоснованием отклонения сообщения.

К проекту ответа на сообщение ответственный исполнитель прикрепляет фотографии, электронные образы документов, созданные путем сканирования, и так далее, подтверждающие факт рассмотрения и (или) решения вопроса, содержащегося в сообщении. Фотографии должны быть выполнены в форматах *jpg, *png, tiff. Совокупный объем информации не может превышать 50 Мб. Не допускается направление фотографий, требующих редактирования, в частности, переворачивания, кадрирования или приближения.

6.2. При подготовке ответов на сообщения необходимо соблюдать следующие правила:

- на каждое входящее сообщение необходимо отвечать одним документом;

- не прикреплять один документ в качестве ответа по нескольким сообщениям;

- содержание ответа должно быть по существу вопроса;

- не допускается давать ответы о том, что вопрос будет решен, без указания точных сроков;

- не разрешается давать ответы о том, что вопрос находится в ведении другой организации без информирования данной организации.

Ответы, подготовленные с нарушением правил настоящего пункта, возвращаются исполнителям для доработки.

6.3. Подготовка ответа на сообщение осуществляется исполнителем органа власти или организации.

Исполнитель органа власти или организации, получившее сообщение через личный кабинет, готовит на него ответ в соответствии с правилами делопроизводства органа власти (организации).

В зависимости от результата рассмотрения ответ на сообщение должен содержать информацию о решении вопроса, указанного в сообщении, либо о планируемых сроках и мерах для решения вопроса, указанного в сообщении (в случае невозможности его решения в срок, установленный для обработки сообщения и предоставления ответа на него), либо обоснование невозможности решения вопроса.

Ответ на сообщение направляется органом власти или организацией в личный кабинет модератору цифровой платформы и пользователю цифровой платформы в личный кабинет либо на адрес электронной почты.

Если ответ содержит информацию о планируемых сроках и мерах для решения вопроса, указанного в сообщении (в случае невозможности его решения в срок, установленный для обработки сообщения и предоставления ответа на него), то по наступлению указанного в ответе планируемого срока в адрес органа власти или организации средствами цифровой платформы автоматически направляется уведомление о необходимости подготовки дополнительного ответа на сообщение пользователя цифровой платформы.

Орган власти или организация готовят дополнительный ответ в порядке и сроки, установленные настоящим регламентом.

К ответу на сообщение могут прикрепляться фотографии, электронные образы документов, созданные путем сканирования, и так далее, подтверждающие факт рассмотрения и (или) решения вопроса, содержащегося в сообщении.

Подготовленный ответ на сообщение орган власти или организация направляет модератору через личный кабинет.

6.4. Обратная связь пользователя цифровой платформы.

Пользователь цифровой платформы может дать оценку ответу, полученному на сообщение, посредством выбора на цифровой платформе одного из предлагаемых вариантов ответа.

При выборе негативной оценки ответа (а именно, сообщение не выполнено/проблема не решена) пользователь цифровой платформы в обязательном порядке указывает конкретные замечания, требующие доработки.

В случае выбора негативной оценки ответа (а именно, сообщение не выполнено/проблема не решена) сообщение повторно направляется в орган власти или организацию на доработку с указанием замечаний, требующих доработок

Срок доработки ответа на сообщение составляет не более 8 рабочих дней.

Пользователь цифровой платформы уведомляется о направлении ответа на доработку по адресу электронной почты.

Сообщение может направляться в орган власти или организацию повторно для доработки не более трех раз.

В случае направления сообщения на доработку три раза подряд, указанная в сообщении информация выносится модератором цифровой платформы на рассмотрение комиссии, состоящей из представителей оператора и координатора цифровой платформы.

7. Контроль рассмотрения сообщений

Контроль соблюдения сроков рассмотрения сообщений, полученных через цифровую платформу, возлагается на сотрудников распределенного проектного офиса и модератора цифровой платформы.

Оператор цифровой платформы ежедневно составляет и доводит до сотрудников распределенного проектного офиса сводку по срокам исполнения работ по сообщениям.

Информация по сообщениям ежедневно передается для последующего анализа в Ситуационный центр Губернатора Волгоградской области в виде списка сообщений со следующими атрибутами:

информация о пользователе цифровой платформы, который создал сообщение;

идентификатор пользователя цифровой платформы, его адрес с учетом административно-территориального деления и координаты;

информация о сообщении: идентификатор сообщения, время создания, его содержание и приоритет, принадлежность к теме/категории;

информация об исполнении сообщения: идентификатор и наименование исполнителя, назначенный срок исполнения и время фактического исполнения сообщения, статус исполнения сообщения, комментарий исполнителя.

Аналитическая информация, получаемая при анализе сообщений цифровой платформы, может быть использована соответствующими органами власти или организациями для подготовки будущих проектов.

УТВЕРЖДЕНЫ

приказом комитета информационных
технологий Волгоградской области

от 28 октября 2020 г. № 252-о/л

Правила модерации сообщений**1. Общие положения**

Настоящие Правила модерации сообщений (далее - Правила) определяют требования к содержанию сообщений, направляемых на цифровую платформу развития механизмов социального взаимодействия граждан с исполнительными органами государственной власти Волгоградской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Волгоградской области (далее – цифровая платформа).

2. Требования к содержанию сообщений

2.1. Все сообщения направляются на русском языке.

2.2. Сообщения, не могут содержать:

нецензурную лексику либо ее производные;

сообщения личного характера;

информацию, направленную на пропаганду ненависти и дискриминации по расовому, этническому, половому, языковому, религиозному, социальному, политическому признакам; ущемление прав коренных малочисленных народов и иных национальных меньшинств, несовершеннолетних, призывающее к причинению им или их имуществу вреда (ущерба) в любой форме; обвинения и (или) оскорбления в адрес других пользователей, органов государственной власти и местного самоуправления, иных лиц; угрозы действиями, которые способны нанести вред и (или) ущерб другим пользователям, органам государственной власти, органам местного самоуправления, иным лицам;

информацию, распространяемую в коммерческих либо в любых других целях, отличных от целей создания и функционирования цифровой платформы;

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

2.3. Сообщения, поступающие в цифровую платформу, не могут полностью повторять текст сообщения, ранее зарегистрированного и направленного пользователем цифровой платформы до истечения установленного срока подготовки ответа на ранее зарегистрированное сообщение.

2.4. Сообщение, поступившее в цифровую платформу, не может содержать:

описание в одном сообщении нескольких вопросов по разным категориям или подкатегориям тем, содержащихся на цифровой платформе;
противоречивую и (или) требующую уточнения информацию о местонахождении объекта, указанного в сообщении.

3. Требования к фотографиям, видеороликам и электронным образам документов, созданным путем сканирования

3.1. Фотографии должны быть выполнены в форматах *jpg и *jpeg.

3.2. Фотографии публикуются только в качестве иллюстраций к сообщению пользователя цифровой платформы. Не допускается публикация фотографий, акцентирующих внимание на образах конкретных людей, содержащих персональные данные, имеющих разрешение и качество, недостаточное для распознавания объектов и выполненных на них работ, фотографий, требующих редактирования, в частности переворачивания, кадрирования или приближения. Так же не допускается публикация фотографий несовершеннолетних без письменного разрешения их законных представителей.

3.3. К одному сообщению можно приобщить не более 4 фотографий с размером не более 5 Мб.

3.4. Совокупный объем сообщения не может превышать 50 Мб.

3.5. Не допускается направление фотографий, требующих редактирования, в частности, переворачивания, кадрирования или приближения.

4. Основания для отказа в регистрации сообщения

4.1. Основанием для отказа в регистрации сообщения является любое нарушение требований, предусмотренных разделами 2 и 3 настоящих правил.

4.2. Также причинами отказа от публикации (отклонения) сообщений пользователей являются:

тематика сообщения не соответствует предложенным на цифровой платформе категориям сообщений;

сообщение содержит информацию о проблеме, по которой ранее был дан ответ о невозможности ее решения;

сообщение не содержит конкретных фактов, на основании которых возможно организовать реагирование;

текст сообщения повторяет смысл сообщения, ранее опубликованного на портале в отношении одного и того же объекта (события), при этом ответ по данному сообщению уже опубликован.

сообщение содержит безосновательные, недоказанные обвинения в адрес других пользователей цифровой платформы, оператора, органов

исполнительной власти Волгоградской области, физических или юридических лиц;

сообщение содержит информацию, направленную на пропаганду ненависти и дискриминации по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному признакам, на ущемление прав меньшинств, несовершеннолетних, причиняющую и призывающую к причинению им вреда в любой форме; оскорбления в адрес других пользователей цифровой платформы, участников цифровой платформы и иных лиц или организаций;

сообщение содержит персональные данные, в том числе персональные данные третьих лиц, распространяемые без их согласия;

сообщение содержит информацию, распространяемую в коммерческих целях либо в любых других целях, отличных от целей создания и функционирования цифровой платформы;

сообщение содержит ошибки и/или опечатки, препятствующие пониманию смысла сообщения, написано не кириллическим алфавитом;

сообщение содержит нецензурную лексику либо ее производные;

сообщение содержит послания, просьбы, прошения личного характера;

сообщение содержит описание нескольких проблем по разным проблемным темам;

сообщение носит декларативный характер;

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

4.3. Причины отказа в направлении сообщения на доработку (повторное сообщение) в случае, если пользователь цифровой платформы выбрал негативную оценку ответа:

установленный в ответе срок решения проблемы не наступил;

имеется ответ о невозможности решения обозначенной в сообщении проблемы;

пользователь цифровой платформы не привел исчерпывающего обоснования необходимости направления сообщения на доработку;

проведённый модератором качественный анализ представленной в ответе информации показал, что она содержит полную и исчерпывающую информацию по существу обозначенной в сообщении проблемы.