



Правительство Нижегородской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

20 мая 2020 г.

№ 400

Об утверждении Положения о портале по взаимодействию с населением Нижегородской области «Вам решать» и Регламента приема, обработки и рассмотрения сообщений, поступающих через портал по взаимодействию с населением Нижегородской области «Вам решать»

В целях внедрения цифровых и платформенных решений по формированию качественной и оперативной обратной связи с населением, проживающим на территории Нижегородской области, при взаимодействии граждан с органами исполнительной власти Нижегородской области, органами местного самоуправления Нижегородской области Правительство Нижегородской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Определить портал по взаимодействию с населением Нижегородской области «Вам решать» (далее – Портал) официальным ресурсом Правительства Нижегородской области по обеспечению оперативной связи и взаимодействия населения с представителями органов исполнительной власти Нижегородской области, органами местного самоуправления Нижегородской области по проблемным вопросам и проведению голосований (опросов).

2. Утвердить прилагаемые:

2.1. Положение о портале по взаимодействию с населением Нижегородской области «Вам решать» (далее – Положение).

2.2. Регламент приема, обработки и рассмотрения сообщений, поступающих через портал по взаимодействию с населением Нижегородской области «Вам решать» (далее – Регламент).

3. Определить министерство информационных технологий и связи Нижегородской области оператором Портала.

4. Министерству информационных технологий и связи Нижегородской области обеспечить ввод Портала в промышленную эксплуатацию в течение 10 дней со дня вступления настоящего постановления в силу.

5. Определить управление документационного обеспечения Нижегородской области модератором Портала, контролером Портала.

6. Определить государственное автономное учреждение Нижегородской области «Центр координации проектов цифровой экономики» администратором Портала.

7. Органам исполнительной власти Нижегородской области, являющимся участниками информационного взаимодействия в рамках работы с сообщениями, поступающими через Портал:

7.1. Назначить должностных лиц, ответственных за организацию работы с Порталом.

7.2. Организовать работу с Порталом в соответствии с требованиями Положения и Регламента.

8. Управлению информационной политики и взаимодействию со средствами массовой информации Нижегородской области обеспечить публикацию новостных сообщений на Портале.

9. Рекомендовать органам местного самоуправления Нижегородской области, являющимся участниками информационного взаимодействия в рамках работы с сообщениями, поступающими через Портал:

9.1. Назначить должностных лиц, ответственных за организацию работы с Порталом.

9.2. Организовать работу с Порталом в соответствии с требованиями Положения и Регламента.

10. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Губернатор



Г.С.НИКИТИН

УТВЕРЖДЕНО
постановлением Правительства
Нижегородской области
от 20 мая 2020 г. № 400

ПОЛОЖЕНИЕ
о портале по взаимодействию с населением Нижегородской области
«Вам решать»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет цели создания портала по взаимодействию с населением Нижегородской области «Вам решать» (далее – Портал), его назначение, состав участников информационного взаимодействия, требования к сообщениям, поступающим через Портал, размещенный в информационно-коммуникационной сети «Интернет» по адресу Вамрешать.рф, а также взаимодействие Портала с иными информационными системами.

1.2. Действие настоящего Положения не распространяется на отношения по рассмотрению обращений, поданных в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Сообщения, поступившие через Портал, обращениями граждан не являются и рассматриваются в порядке, установленном настоящим Положением и Регламентом приема, обработки и рассмотрения сообщений, поступающих через портал по взаимодействию с населением Нижегородской области «Вам решать».

2. Цели создания Портала и его назначение

2.1. Целью создания Портала является расширение охвата граждан, проживающих на территории Нижегородской области (далее – граждане), вовлеченных в решение социально-значимых проблем Нижегородской

области, повышение качества жизни граждан за счет формирования комфортной городской среды на основе использования информационно-коммуникационных технологий, а также повышение оперативности реагирования со стороны органов исполнительной власти Нижегородской области и органов местного самоуправления Нижегородской области на сообщения граждан, поступающих через Портал, размещенный в информационно-коммуникационной сети Интернет по адресу Вамрешать.рф.

2.2. Портал предназначен для приема, обработки сообщений пользователей, а также размещения ответов на данные сообщения, поступающие через Портал.

Портал используется также и для проведения органами исполнительной власти Нижегородской области и органами местного самоуправления Нижегородской области опросов граждан, в том числе для оценки удовлетворенности населения Нижегородской области организацией жилищно-коммунального обслуживания, уровнем благоустройства населенного пункта, состоянием автомобильных дорог и тротуаров, транспортным обслуживанием, безопасностью, экологической обстановки и другое (далее – опросы).

3. Участники информационного взаимодействия

3.1. Участниками информационного взаимодействия являются:

- оператор Портала;
- администратор Портала;
- модератор Портала;
- контролер Портала;
- органы исполнительной власти Нижегородской области;
- органы местного самоуправления Нижегородской области (по согласованию);
- учреждения и организации, подведомственные органам исполнительной власти Нижегородской области;

- учреждения и организации, подведомственные органам местного самоуправления Нижегородской области (по согласованию);
- иные организации независимо от их организационно-правовых форм;
- пользователи.

3.2. Функции участников информационного взаимодействия устанавливаются Регламентом приема, обработки и рассмотрения сообщений, поступающих через портал по взаимодействию с населением Нижегородской области «Вам решать».

4. Требования к сообщениям, поступающим через Портал

4.1. Сообщение пользователя должно содержать:

- категорию и тему сообщения;
- информацию в текстовой или иной форме (включая фотографии, скан-копии документов и т.д.);
- местоположение (геолокация), с которым связана информация, указанная в сообщении;
- согласие на обработку персональных данных.

4.2. Пользователь вправе дополнительно указать в сообщении:

- фамилию, имя, отчество пользователя;
- контактный телефон пользователя;
- иные обстоятельства, имеющие по мнению пользователя значение для обработки информации, указанной в сообщении.

5. Обработка сообщений и представление ответов на сообщения, поступающие через Портал

5.1. Порядок обработки сообщений и представление ответов, поступающих через Портал, определяется Регламентом приема, обработки и рассмотрения сообщений, поступающих через портал по взаимодействию с населением Нижегородской области «Вам решать».

5.2. Срок рассмотрения сообщений, поступающих через Портал, составляет 12 рабочих дней с даты поступления данных сообщений модератору Портала.

ОИВ (ОМСУ) в исключительных случаях продлевают срок рассмотрения сообщений, поступивших через Портал, направив пользователю уведомление о продлении, с указанием срока, в течение которого вопрос, содержащийся в данном сообщении, будет рассмотрен. При этом после направления уведомления о продлении такое сообщение поступает на контроль контролеру Портала до момента его рассмотрения.

6. Взаимодействие Портала с иными информационными системами

6.1. В целях обеспечения качества рассмотрения сообщений пользователей Портал взаимодействует с системой электронного документооборота.

Порядок взаимодействия Портала с системой электронного документооборота устанавливается Регламентом приема, обработки и рассмотрения сообщений, поступающих через портал по взаимодействию с населением Нижегородской области «Вам решать».

6.2. В целях оптимизации работы с сообщениями пользователей Портал может обеспечивать взаимодействие с иными информационными системами органов исполнительной власти Нижегородской области и органов местного самоуправления Нижегородской области.

6.3. Техническая реализация взаимодействия Портала с системой электронного документооборота и иными информационными системами органов исполнительной власти Нижегородской области и органов местного самоуправления Нижегородской области осуществляется оператором данных информационных систем.

УТВЕРЖДЕН
постановлением Правительства
Нижегородской области
от 20 мая 2020 г. № 400

РЕГЛАМЕНТ
приема, обработки и рассмотрения сообщений, поступающих
через портал по взаимодействию с населением Нижегородской области
«Вам решать»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент определяет порядок приема, обработки и рассмотрения сообщений, поступающих от пользователей через портал по взаимодействию с населением Нижегородской области «Вам решать» (далее - Портал), размещенный в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу Вамрешать.рф.

1.2. Требования настоящего Регламента обязательны для всех должностных лиц органов исполнительной власти Нижегородской области (далее – ОИВ) и органов местного самоуправления Нижегородской области (далее - ОМСУ), являющихся участниками информационного взаимодействия в рамках работы с сообщениями граждан, поступившими через Портал.

1.3. Задачей ОИВ и ОМСУ по работе с сообщениями, поступившими через Портал, является повышение эффективности взаимодействия с гражданами, проживающими на территории Нижегородской области (далее – граждане), по рассмотрению поставленных в сообщениях вопросов через применение современных информационно-коммуникационных технологий.

1.4. Действие настоящего Регламента не распространяется на отношения по рассмотрению обращений, поданных в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Сообщения, поступившие через Портал, обращениями граждан не являются и рассматриваются в порядке, установленном Положением о портале по взаимодействию с населением Нижегородской области «Вам решать» и настоящим Регламентом.

2. Термины и определения

2.1. В настоящем Регламенте используются следующие термины и определения:

1) администратор Портала - организация, отвечающая за техническую и методическую поддержку при работе с Порталом должностных лиц и сотрудников ОИВ, ОМСУ, являющихся участниками информационного взаимодействия в рамках работы с сообщениями, поступающими через Портал;

2) исполнитель ОИВ (ОМСУ) – сотрудник ОИВ (ОМСУ), ответственный за рассмотрение сообщения пользователя и подготовку проекта ответа ОИВ (ОМСУ);

3) контролер Портала – уполномоченный ОИВ, осуществляющий функцию контроля установленного порядка рассмотрения сообщений, поступающих через Портал;

4) личный кабинет – профиль пользователя Портала, через который осуществляется направление сообщений, получение информации о ходе обработки и рассмотрения сообщений и ответов на них, а также подтверждение или опровержение пользователем полученных ответов;

5) модератор Портала – уполномоченный ОИВ, осуществляющий модерацию поступающих через Портал сообщений, модерацию и публикацию ответов на них;

6) модерация – проверка сообщений пользователя и ответов ОИВ (ОМСУ) на предмет соответствия правилам модератора Портала, опубликованным на Портале;

7) оператор Портала – уполномоченный ОИВ, осуществляющий координацию работы на Портале всех участников информационного взаимодействия;

8) ОИВ (ОМСУ) – орган исполнительной власти Нижегородской области (орган местного самоуправления Нижегородской области), отвечающий за прием, обработку и рассмотрение сообщений, поступающих через Портал;

9) ответ ОИВ (ОМСУ) – текстовый отчет в электронной форме о результатах рассмотрения сообщения пользователя с приложением подтверждающих материалов (включая фотографии), подготовленный исполнителем ОИВ (ОМСУ), согласованный контролером Портала (в случаях, прямо предусмотренных настоящим Регламентом), прошедший процедуру модерации и опубликованный на Портале;

10) Портал – многофункциональная интернет-площадка, предназначенная для приема, обработки и оперативного рассмотрения поступающих сообщений от граждан;

11) пользователь - гражданин, зарегистрированный в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», направившее сообщение через Портал;

12) сообщение - информация в текстовой форме, направленная пользователем через Портал, отражающая суть поставленного пользователем вопроса, с возможным прикреплением фотографий либо электронных копий документов, подтверждающих проблему, обозначенную в тексте сообщения;

13) тематики сообщений – перечень наименований вопросов, принятие решения по которым входит в компетенцию соответствующего ОИВ (ОМСУ), согласованный уполномоченным должностным лицом ОИВ (ОМСУ) для размещения и работы на Портале.

3. Функции участников информационного взаимодействия

3.1. Оператор Портала обеспечивает:

- общую координацию работы на Портале всех участников информационного взаимодействия;
- развитие Портала.

3.2. Администратор Портала обеспечивает:

- техническую поддержку Портала;
- распределение прав и полномочий участников информационного взаимодействия;
- стабильное функционирование Портала;
- актуализацию справочных данных и классификаторов на Портале;
- обучение и методическую поддержку участников информационного взаимодействия;
- проведение аналитической работы по функционированию и использованию Портала.

3.3. Модератор Портала обеспечивает:

- первичную модерацию поступающих через Портал сообщений пользователей;
- модерацию и публикацию ответов ОИВ (ОМСУ) на Портале;
- передачу контролеру Портала сообщений в случаях, предусмотренных настоящим Регламентом.

3.4. ОИВ (ОМСУ) обеспечивает:

- определение исполнителя ОИВ (ОМСУ);
- прием, обработку и рассмотрение поступающих через Портал сообщений в порядке, установленном настоящим Регламентом;
- подготовку ответов по существу поставленных в сообщениях вопросов;
- контроль сроков и установленного порядка приема, обработки и рассмотрения сообщений;

- качество подготовки ответов на сообщения в части объективности и достоверности предоставляемой информации;

- размещение ответов на Портале.

3.5. Контролер Портала обеспечивает:

- организацию взаимодействия с исполнителем ОИВ (ОМСУ) (в случаях, прямо предусмотренных настоящим Регламентом);

- контроль сроков рассмотрения исполнителем ОИВ (ОМСУ) сообщений, поступающих через Портал (в случаях, прямо предусмотренных настоящим Регламентом);

- анализ, проверку предоставленной ОИВ (ОМСУ) информации, в случае необходимости с выездом на место;

- формирование отчетных данных о результатах работы ОИВ (ОМСУ) в рамках Портала.

3.6. Пользователь:

- направляет сообщения через Портал по вопросам, круг которых установлен тематиками сообщений, представленными на Портале;

- получает через личный кабинет информацию о ходе и результатах рассмотрения направленных через Портал сообщений, в том числе ответы ОИВ (ОМСУ), уведомления модератора Портала об отклонении сообщений, а также иную информацию, предусмотренную функционалом Портала;

- осуществляет подтверждение или опровержение опубликованным в личном кабинете ответам ОИВ (ОМСУ), итоговым ответам контролера Портала.

4. Общий порядок работы с сообщениями

4.1. Срок рассмотрения сообщения, поступившего через Портал, составляет 12 рабочих дней.

ОИВ (ОМСУ) в исключительных случаях продлевают срок рассмотрения сообщений, поступивших через Портал. При этом данные

сообщения поступают на контроль контролеру Портала до момента его рассмотрения.

4.2. Срок приема, обработки и рассмотрения сообщения в ОИВ (ОМСУ) не должен превышать 8 рабочих дней с момента поступления сообщения в ОИВ (ОМСУ), за исключением случая, установленного абзацем вторым пункт 4.1 настоящего Регламента.

В случае, установленном абзацем вторым пункта 4.1 настоящего Регламента, сообщения должны быть рассмотрены в течение срока, указанного в уведомлении о продлении, направленного исполнителем ОИВ (ОМСУ) пользователю.

4.3. Контроль за соблюдением установленных настоящим Регламентом сроков обработки и рассмотрения сообщений, поступающих через Портал, осуществляется ОИВ (ОМСУ).

4.4. Сведения, содержащиеся в сообщениях, а также персональные данные пользователя могут использоваться только в служебных целях. Не является разглашением сведений, содержащихся в сообщениях, направление сообщения в ОИВ (ОМСУ) или подведомственную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленного в сообщении вопроса.

5. Модерация сообщений

5.1. Все сообщения, поступающие от пользователей через Портал, проходят проверку в соответствии с Правилами модерации, опубликованными на Портале.

5.2. Модерация сообщений осуществляется модератором Портала в срок не более 1 рабочего дня с момента поступления сообщения Модератору Портала.

5.3. В случае если сообщение не проходит процедуру модерации, модератор Портала направляет в личный кабинет пользователя уведомление об отклонении сообщения с указанием пункта Правил модерации.

5.4. В случае, если вопрос, содержащийся в сообщении, не может быть рассмотрен через Портал, модератор Портала направляет в личный кабинет пользователя соответствующее уведомление с разъяснением возможного порядка рассмотрения поставленного в сообщении вопроса.

5.5 Сообщение пользователя, в случае успешного прохождения процедуры модерации, публикуется на Портале в открытом доступе и поступает в ОИВ (ОМСУ), автоматически определяемый системой Портала.

5.6. Обработка сообщений, поступающих на модерацию, осуществляется в соответствии с инструкцией модератора Портала, размещенной в личном кабинете модератора Портала.

6. Рассмотрение сообщения и подготовка ответа исполнителем ОИВ (ОМСУ)

6.1. При поступлении сообщения в ОИВ (ОМСУ), оно автоматически направляется исполнителю ОИВ (ОМСУ).

6.2. Срок приема, обработки и рассмотрения сообщения в ОИВ (ОМСУ) не должен превышать 8 рабочих дней со дня его поступления от модератора Портала в ОИВ (ОМСУ), за исключением случая, установленного абзацем вторым пункта 4.1 настоящего Регламента.

В случае, установленном абзацем вторым пункта 4.1 настоящего Регламента, исполнитель Портала направляет пользователю уведомление о продлении, с указанием срока, в течение которого вопрос, содержащийся в данном сообщении, будет рассмотрен.

6.3. В зависимости от результата рассмотрения сообщения, проект ответа ОИВ (ОМСУ) должен содержать информацию:

- о положительном рассмотрении вопроса;
- о планируемых сроках и принимаемых мерах по решению вопроса;
- о невозможности решения вопроса с обоснованием причин;
- об опровержении наличия проблемы.

6.4. В течение 1 рабочего дня со дня поступления сообщения от модератора Портала ОИВ (ОМСУ) должен уведомить модератора Портала об ошибочном поступлении сообщения, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного ОИВ (ОМСУ). Модератор Портала с учетом этого уведомления самостоятельно перенаправляет указанное сообщение по адресу соответствующего ОИВ (ОМСУ), в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщении вопросов.

6.5. К проекту ответа на сообщение исполнитель ОИВ (ОМСУ) прикрепляет фотографии, подтверждающие факт рассмотрения и (или) решения вопроса, содержащегося в сообщении. Фотографии должны быть выполнены в форматах *.jpg, *.png (размер одной фотографии не более 10 Мб, количество - не более 5 штук). Не допускается направление фотографий, требующих редактирования, в частности, переворачивания, кадрирования или приближения.

6.6. При подготовке проектов ответов следует соблюдать правила:

- на каждое поступившее сообщение пользователю предоставляется самостоятельный ответ по существу поставленного в сообщении вопроса;
- не допускается предоставление ответа о планируемом решении вопроса без указания точных сроков;
- не допускается предоставление ответа о том, что поставленный в сообщении вопрос находится в ведении другого ОИВ (ОМСУ);
- не допускается предоставление пользователю формального ответа и использование при подготовке ответа непроверенной и недостоверной информации.

6.7. Персональную ответственность за качество и достоверность содержащейся в ответе информации несет исполнитель ОИВ (ОМСУ).

6.8. Подготовленный исполнителем ОИВ (ОМСУ) проект ответа и согласованный в рабочем порядке с руководителем ОИВ (ОМСУ) размещается в соответствующей электронной форме на Портале и поступает на модерацию.

6.9. В случае опровержения проблемы ОИВ (ОМСУ), сообщение поступает контролеру Портала.

При дальнейшем опровержении проблемы контролером Портала сообщение о наличии проблемы считается опровергнутым.

6.10. Обработка сообщений пользователей осуществляется исполнителем ОИВ (ОМСУ) в соответствии с инструкцией, размещенной в личном кабинете исполнителя ОИВ (ОМСУ).

7. Модерация и публикация ответов ОИВ (ОМСУ)

7.1. Модератором Портала осуществляется модерация поступившего на публикацию ответа ОИВ (ОМСУ) в срок не более 1 рабочего дня с момента поступления данного ответа.

7.2. В случае, если представленный ответ ОИВ (ОМСУ) не проходит процедуру модерации, модератор Портала отклоняет его, и ответ автоматически возвращается на доработку исполнителю ОИВ (ОМСУ).

7.3. После устранения замечаний исполнитель ОИВ (ОМСУ) повторно направляет проект ответа, согласованный в рабочем порядке с руководителем ОИВ (ОМСУ), модератору Портала.

7.4. В случае успешного прохождения процедуры модерации ответ публикуется модератором Портала в личном кабинете пользователя.

7.5. После публикации ответа в личном кабинете пользователь подтверждает или опровергает содержание полученного ответа.

В случае опровержения пользователем предоставленного ответа сообщение вновь поступает на рассмотрение модератору Портала.

Если пользователь не подтвердил полученный ответ, сообщение автоматически переходит в статус «Проблема устранена».

7.6. Обработка ответов ОИВ (ОМСУ) осуществляется модератором Портала в соответствии с инструкцией, размещенной в личном кабинете модератора Портала.

8. Контроль рассмотрения сообщений

8.1. В случае повторного опровержения сообщения пользователем, контролер Портала в течение 1 рабочего дня с момента поступления данного сообщения самостоятельно рассматривает историю сообщения и подготовленный ответ ОИВ (ОМСУ).

По итогам проведенной работы контролер Портала готовит ответ пользователю с приложением фотографий. Срок подготовки ответа не может превышать 12 рабочих дней с момента поступления данного сообщения пользователя.

8.2. Контролер Портала при необходимости принимает решение о выезде на место с участием представителя ОИВ (ОМСУ). При принятии контролером Портала решения о выезде на место срок рассмотрения сообщения может быть продлен на 5 рабочих дней с момента принятия такого решения.

Итоговый ответ направляется модератору Портала для публикации в личном кабинете пользователя.

8.3. После публикации итогового ответа в личном кабинете пользователь подтверждает или опровергает его в течение 7 дней со дня его поступления в личный кабинет пользователя.

В случае опровержения пользователем ответа контролера Портала, сообщение поступает на повторное рассмотрение контролеру Портала. При признании проблемы и в случае ее устранения сообщение считается решенным без подтверждения пользователя.

8.4. При признании проблемы контролером Портала, в случае если проблема не может быть устранена в течение 12 рабочих дней со дня поступления сообщения через Портал, контролер Портала во взаимодействии с ОИВ (ОМСУ) устанавливает срок устранения проблемы, в течение которого контролер Портала во взаимодействии с ОИВ (ОМСУ)

предпринимает действия по устранению проблемы и подготавливает дополнительный ответ пользователю.

8.5. В случае несогласия с итоговым ответом, а также в случае если пользователь не опроверг полученный ответ, рассмотрение сообщения более не возобновляется и сообщение переходит в статус согласовано «Проблема устранена».

8.6. Контролер Портала еженедельно докладывает Губернатору Нижегородской области о работе ОИВ (ОМСУ) с сообщениями, поступающими через Портал.

8.7. В отчете Губернатору Нижегородской области контролер Портала отражает следующие аспекты:

- количество сообщений и их тематика;
- тематики сообщений, по которым отмечается значительное увеличение числа поступивших через Портал сообщений;
- количество сообщений, ответ по которым пользователь опроверг;
- количество сообщений, с ответом по которым пользователь согласился.

8.8. Выполнение функций контролера Портала осуществляется в соответствии с инструкцией, размещенной в личном кабинете контролера Портала.
