



ПРАВИТЕЛЬСТВО ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

20 января 2020 г.
г/ Орёл

№ 20

Об утверждении Положения о портале «Обращаем внимание»

В целях реализации постановления Правительства Орловской области от 11 декабря 2019 года № 678 «О взаимодействии между органами исполнительной государственной власти специальной компетенции Орловской области, органами местного самоуправления муниципальных образований Орловской области и населением Орловской области» Правительство Орловской области постановляет:

1. Утвердить прилагаемое Положение о портале «Обращаем внимание».

2. Руководителям органов исполнительной государственной власти специальной компетенции Орловской области обеспечить соблюдение требований Положения о портале «Обращаем внимание» при рассмотрении сообщений пользователей портала «Обращаем внимание».

3. Контроль за исполнением постановления возложить на первого заместителя Губернатора и Председателя Правительства Орловской области – руководителя Администрации Губернатора и Правительства Орловской области Соколова В. В.

Председатель Правительства
Орловской области



А. Е. Клычков

ПОЛОЖЕНИЕ
о портале «Обращаем внимание»

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет статус портала «Обращаем внимание» (далее – Портал), а также правила межведомственного взаимодействия органов исполнительной государственной власти специальной компетенции Орловской области (далее – ОИГВ), органов местного самоуправления муниципальных образований Орловской области, заключивших с Департаментом информационных технологий Орловской области (далее соответственно – ОМСУ, Департамент ИТ) соглашения о межведомственном взаимодействии, при рассмотрении сообщений пользователей Портала.

1.2. Портал является инструментом взаимодействия между ОИГВ, ОМСУ и населением Орловской области и обеспечивает возможность размещения на нем пользователями Портала сообщений по соответствующей тематике, предусматривает возможность выявления и учета мнения населения Орловской области при исполнении ОИГВ и ОМСУ установленных полномочий и выполнении подведомственными им организациями возложенных функций.

1.3. Электронный адрес Портала в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: <https://ov.orel-region.ru>. Адрес электронной почты Портала: ov@adm.orel.ru.

1.4. Основные понятия и термины, используемые в настоящем Положении:

пользователь – физическое лицо, прошедшее процедуру регистрации на Портале;

сообщение – текстовый комментарий пользователя, в том числе с прикрепленными файлами фотографий в соответствии с пунктом 1.4 Единых правил модерации сообщений согласно приложению 1 к настоящему Положению (далее – Единые правила модерации сообщений), содержащий информацию о проблеме, решение которой находится в компетенции ОИГВ и ОМСУ и соответствует предложенным на Портале проблемным темам;

ответ – текстовый комментарий, в том числе с прикрепленными файлами фотографий, 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;

модератор – определенный приказом Департамент ИТ сотрудник Департамента ИТ, ответственный за рассмотрение, направление сообщений ответственным исполнителям;

модерация – рассмотрение сообщения на предмет его соответствия Единым правилам модерации сообщений перед направлением на рассмотрение;

ответственный исполнитель – сотрудник, определенный ОИГВ или ОМСУ для подготовки ответов на сообщения;

личный кабинет – индивидуальный раздел пользователя на Портале, доступ к которому осуществляется по защищенному соединению. В личном кабинете доступны история сообщений пользователя, ответов на сообщения, данные пользователя, введенные при регистрации на Портале.

II. Порядок работы с сообщениями, поступившими на Портал от пользователей

2.1. Ежедневный мониторинг сообщений, поступивших на Портал, осуществляет модератор. Модератор руководствуется Едиными правилами модерации сообщений.

2.2. Модератор ежедневно, кроме праздничных и выходных дней, с 9:00 до 18:00 обрабатывает поступившие сообщения и принимает решение об их рассмотрении и публикации на Портале (при отсутствии причин для отклонения, предусмотренных Едиными правилами модерации сообщений) или отклонении сообщений (при наличии причин для отклонения, предусмотренных Едиными правилами модерации сообщений) не позднее 14-00 рабочего дня, следующего за днем поступления сообщения.

2.3. В случае принятия модератором решения об отклонении сообщения в день отклонения сообщения на адрес электронной почты пользователя, указанный при регистрации на Портале, направляется уведомление об отклонении сообщения с указанием причины в соответствии с Едиными правилами модерации сообщений.

2.4. При принятии сообщения к рассмотрению и публикации на Портале модератором одновременно осуществляется направление сообщения в ОИГВ или ОМСУ по компетенции.

2.5. Ответственный исполнитель не позднее 14-00 рабочего дня, следующего за днем поступления сообщения от модератора, рассматривает сообщение и принимает решение:

о принятии сообщения в работу (при отсутствии обстоятельств, указанных в абзаце третьем настоящего пункта);

об отклонении сообщения, в случае, если вопросы, изложенные в сообщении, не находятся в компетенции ОИГВ или ОМСУ. В данном случае ответственный исполнитель одновременно направляет модератору обоснование отклонения сообщения.

В случае отклонения ответственным исполнителем сообщения модератор в течение того же рабочего дня принимает решение о направлении данного сообщения в другой ОИГВ или ОМСУ по компетенции.

В случае если ответственным исполнителем сообщение не отклонено в вышеуказанный срок, оно считается принятым к исполнению и не подлежит переадресации другому исполнителю.

2.6. В случае принятия сообщения к исполнению ответственный исполнитель готовит ответ на сообщение, направляет его на адрес электронной почты ov@adm.orel.ru в срок не более пяти рабочих дней со дня получения сообщения.

2.7. Ответ на сообщение должен содержать информацию по существу сообщения и соответствовать следующим критериям:

- достоверность;
- полнота;
- актуальность.

2.8. ОИГВ или ОМСУ, рассматривающие сообщение пользователя Портала по компетенции, несет ответственность за соблюдение Единых требований к подготовке ответов на сообщения для публикации на Портале (приложение 2 к настоящему Положению).

2.9. Ответ на сообщение публикуется на Портале не позднее 14-00 рабочего дня, следующего за днем поступления ответа от ОИГВ или ОМСУ для публикации на Портале.

2.10. Уведомления о ходе рассмотрения сообщения указываются в личном кабинете пользователя Портала.

III. Функции модератора, ответственного исполнителя, при работе с сообщениями пользователей, поступившими на Портал

3.1. Модератор:

- 1) ежедневно обрабатывает поступившие сообщения;
- 2) своевременно направляет сообщения на рассмотрение ответственным исполнителям;
- 3) ежедневно актуализирует информацию в новостной ленте Портала.
- 4) еженедельно представляет Губернатору Орловской области информацию о количестве исполненных сообщений и сообщениях, срок исполнения которых истек по состоянию на отчетную дату.

3.2. Ответственный исполнитель:

- 1) рассматривает поступившие на Портал и направленные в ОИГВ или ОМСУ сообщения пользователей;
- 2) своевременно направляет ответы на адрес электронной почты ov@adm.orel.ru;
- 3) соблюдает сроки подготовки ответов на сообщения.

IV. Выявление и учет мнения населения Орловской области при исполнении ОИГВ и ОМСУ установленных полномочий и выполнении подведомственными им организациями возложенных функций

4.1. На Портале осуществляется проведение голосований, опросов в отношении мероприятий, организуемых ОИГВ, ОМСУ, подведомственными им организациями на территории Орловской области либо в отдельных муниципальных образованиях Орловской области по определенным вопросам, темам, затрагивающим интересы населения Орловской области.

4.2. Участие в голосовании, опросе предоставляется пользователям Портала, принявшим условия участия в голосовании, опросе, размещенные в специальном разделе Портала, путем проставления соответствующей отметки в электронном виде.

Информация о сроках проведения голосования, опроса размещается в специальном разделе Портала не позднее чем за 2 рабочих дня до проведения голосования, опроса.

4.3. В ходе реализации голосования, опроса пользователям Портала предоставляется возможность непосредственно после участия в голосовании, опросе ознакомиться с промежуточными результатами голосования, опроса.

Информация об итоговых результатах голосования, опроса размещается на Портале в течение одного рабочего дня со дня завершения голосования, опроса.

Информация о проведенных мероприятиях, которые были организованы ОИГВ, ОМСУ, подведомственными им организациями с учетом итоговых результатах голосования, опроса размещается на Портале в течение двух рабочих дней со дня проведения мероприятия.

V. Заключительные положения

5.1. Обработка персональных данных пользователей Портала осуществляется в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации в области персональных данных.

5.2. Модератор ежемесячно в срок до 10-го числа месяца, следующего за отчетным, представляет Губернатору Орловской области аналитическую записку, содержащую информацию:

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

- о соблюдении сроков рассмотрения сообщений и публикации ответов на сообщения;

- о результатах проведенных голосований, опросов.

Единые правила модерации сообщений

1. Общие положения.

1.1. Настоящие Единые правила модерации сообщений подготовлены в целях обеспечения публикации сообщений пользователей на Портале.

1.2. В целях настоящих Единых правил модерации сообщений используются следующие понятия:

блокировка – техническая мера ограничения возможностей действий пользователей на Портале, выраженная во временном запрете направления сообщений пользователями сроком на 30 календарных дней с момента блокировки;

отклонение сообщения – недопущение публикации сообщения на Портале.

1.3 Текст сообщений, подлежащих публикации на Портале, должен быть написан на русском языке.

1.4 Фотографии 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 ПДД), 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 5 фотографий.

1.6 Материалы, направленные пользователями посредством Портала, не редактируются и не возвращаются.

2. Причины отклонения сообщений пользователей Портала:

2.1. Тематика сообщения не соответствует предложенным на Портале 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 не опубликован.

2.5. Сообщение содержит безосновательные, недоказанные обвинения в адрес других пользователей, ОИГВ, ОМСУ, 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 Портала, ОИГВ, ОМСУ, 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 Портала (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 пункта 1.2 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, не позволяющие определить суть сообщения, написано не кириллическим алфавитом, полностью или преимущественно заглавными (прописными) буквами, без знаков препинания, содержит необщепотребительные сокращения, не позволяющие определить суть сообщения.

2.11. Сообщение содержит нецензурную лексику либо ее производные.

2.12. Сообщение содержит описание нескольких проблем по разным темам.

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

2.14. Текст сообщения не содержит информации о проблеме.

2.15. Повторное сообщение, опровергающее информацию из ранее опубликованного ответа об устранении проблемы, не имеет прямой связи с причиной первого сообщения.

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

3. Основания для ограничения действий пользователей Портала (блокировка):

3.1. Неоднократное (от 5 и более) нарушение настоящих Единых правил модерации сообщений.

3.2. Сообщение пользователя Портала содержит угрозы действиями, которые способны нанести моральный вред или ущерб другому

пользователю, группе пользователей, третьим лицам, в том числе модераторам, ОИГВ, ОМСУ, иным лицам или организациям, а также угрозы политического, религиозного или иного преследования.

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

3.4. Пользователь допустил нарушение условий действующего на Портале пользовательского соглашения.

3.5. Сообщения содержат нецензурную и ненормативную лексику в адрес Портала.

Приложение 2
к Положению о портале
«Обращаем внимание»

Единые требования к подготовке ответов на сообщения
для публикации на Портале

Ответ на сообщение, подготовленный ответственным исполнителем для публикации на Портале, должен соответствовать следующим требованиям:

1) содержательность ответа по отношению к поставленному в сообщении вопросу в случае подтверждения фактов, описанных пользователем;

2) приведение необходимых обоснований и доказательств устранения проблемы (фотографические материалы и (или) сканированные образы документов);

3) отсутствие избыточной информации, не позволяющей однозначно считать проблему решенной;

4) отсутствие безосновательных обвинений в адрес третьих лиц, не подтвержденных соответствующими документами (о расторжении договорных отношений, ведении претензионно-исковой работы, применении мер ответственности и т. п.);

5) наличие в ответе персональных данных третьих лиц исключительно с их письменного согласия;

6) отсутствие терминов и аббревиатур, которые не являются общепринятыми и содержание которых необходимо раскрыть;

7) отсутствие орфографических, пунктуационных, грамматических, стилистических ошибок;

8) оформление документов в электронном виде в формате *.pdf с корректной ориентацией страниц.