УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

муниципального образования

«Городской округ Ногликский»

от 09 июля 2021 года № 386

РЕГЛАМЕНТ

обработки сообщений, поступающих в Единую систему взаимодействия граждан по вопросам деятельности органов местного самоуправления муниципального образования «Городской округ Ногликский»

1. Общие положения
2. Настоящий регламент определяет порядок формирования, обработки сообщений пользователей, предоставления ответов на сообщения пользователей, сроки обработки сообщений и предоставления на них ответов, обратную связь пользователей, а также правила модерации в Единой системе взаимодействия граждан по вопросам деятельности органов местного самоуправления муниципального образования «Городской округ Ногликский».
3. В Регламенте применяются следующие термины и определения:

Единая система - Единая система взаимодействия граждан по вопросам деятельности органов местного самоуправления муниципального образования «Городской округ Ногликский», подведомственных им учреждений (предприятий).

Оператор - государственное бюджетное учреждение Сахалинской области «Сахалинский областной центр информатизации», обеспечивающее развитие, бесперебойное функционирование, администрирование и техническое обслуживание Единой системы определенное уполномоченным органом.

Ответственные органы - органы местного самоуправления муниципального образования «Городской округ Ногликский», подведомственные им учреждения (предприятия), подключенные к Единой системе.

Исполнители - должностные лица (сотрудники) Ответственного органа, наделенные правами исполнения Сообщений.

Контролёры - должностные лица (сотрудники) Ответственного органа, наделенные правами контроля за исполнением Сообщений и правами исполнения Повторных Сообщений.

Пользователи - лица, пользующееся сервисами Единой системы, которые могут быть авторизованные и неавторизованные.

Сообщение - информация о проблеме в текстовой и (или) иной форме (включая фотографии, электронные образы, скан - образы документов и т.д.), направленная Пользователем в Единую систему с целью получения решения и (или) Ответа.

Повторное Сообщение - Сообщение, имеющее Ответ, на который Пользователь дал оценку «нет, моя проблема не решена».

Ответ - информация (включая фотографии, электронные образы, скан-образы документов), содержащая результаты решения проблемы, указанной в Сообщении, подготовленная Ответственным органом.

Предложение - информация в текстовой или иной форме (включая фотографии, электронные образы, скан - образы документов и т.д.), предлагаемая Пользователям для ознакомления, оценки и обсуждения в Единой системе.

Интерфейс - совокупность возможностей, способов и методов взаимодействия в Единой системе для обмена информацией, определённая характеристиками Единой системы.

1. Формирование сообщений в Единой системе
   1. Пользователь направляет Сообщение в Единую систему через платформу в сети интернет, размещенную по адресу https://сахалин,онлайн (далее - Платформа), а также через мобильное приложение для мобильных операционных систем: iOS и Android, размещенное в официальных магазинах приложений: GooglePlay и App Store. Пользователь вправе направить Сообщение в Единую систему только от своего имени.

Все Сообщения, поступающие в Единую систему, должны соответствовать Правилам модерации Сообщений, поступающих в Единую систему взаимодействия граждан по вопросам деятельности местного самоуправления муниципального образования «Городской округ Ногликский» (далее - Правила модерации) (Приложение к настоящему Регламенту).

* 1. Для формирования и направления Сообщения Пользователь проходит регистрацию и авторизацию в Единой системе.
  2. Для создания Сообщения Пользователь выбирает тематику (категорию) проблемы, соответствующую содержанию Сообщения, и формирует Сообщение. Сообщение должно содержать не более одной тематики (категории) проблемы.
  3. При размещении Сообщения в Единой системе Пользователь указывает, является ли его сообщение публичным или непубличным.

Публичность Сообщения означает возможность любого Пользователя Единой системы ознакомиться с содержанием Сообщения и Ответом на него.

В случае если Пользователь не указал, что его Сообщение является непубличным, оно считается автоматически публичным.

Непубличное Сообщение и Ответ на него недоступны для ознакомления другим Пользователям.

* 1. После направления Сообщения в Единую систему Пользователю на адрес электронной почты, указанный при авторизации, автоматически приходят письма о статусе Сообщения.
  2. Прием сообщений Пользователей, направленных в Единую систему, осуществляется круглосуточно в рабочие, выходные и праздничные дни, за исключением времени проведения регламентных технических работ.

1. Обработка Сообщений Пользователей в Единой системе
   1. Направленное Пользователем в Единую систему Сообщение поступает на модерацию в личный кабинет Исполнителя и обрабатывается в соответствии с Правилами модерации не позднее следующего дня после поступления Сообщения с учетом п. 3.6 настоящего Регламента. Результатом модерации является решение о принятии Сообщения в работу или об отклонении Сообщения.
   2. В случае принятия Сообщения в работу Исполнитель принимает меры по решению проблемы.
   3. Решение об отклонении Сообщения Исполнитель согласовывает с Контролером Ответственного органа. В случае принятия решения об отклонении Сообщения на адрес электронной почты Пользователя Единой системы направляется уведомление об отклонении Сообщения с указанием причины отклонения в соответствии с Правилами модерации. В уведомлении может содержаться иная информация, включая рекомендации по дальнейшим самостоятельным действиям Пользователя для решения проблемы.
   4. В случае несоответствия указанной Пользователем тематики (категории) проблемы, Исполнитель до истечения срока модерации проводит обработку таких Сообщений путем ручного переназначения Сообщения в верную тематику (категорию) проблемы (при отсутствии технической возможности Исполнитель обращается к Контролёру Ответственного органа или Оператору).
   5. В случае, если для решения проблемы, указанной в Сообщении, требуются дополнительные сведения от Пользователя, Исполнитель запрашивает указанные сведения посредством Единой системы или иным доступным способом.
   6. Если дата регистрации Сообщения или предоставления Ответа приходится на выходной/праздничный день, то дата окончания срока переносится на ближайший рабочий день, следующий за этим выходным/праздничным днем.
2. Предоставление Ответов на Сообщения
   1. Ответ на Сообщение предоставляется Исполнителем Единой системы через личный кабинет.
   2. В зависимости от результата рассмотрения Ответ на Сообщение должен содержать информацию о решении проблемы, указанной в Сообщении.
   3. К Ответу на Сообщение могут прикрепляться электронные образы (скан-образы) документов и (или) фотографии, подтверждающие факт рассмотрения и (или) решения вопроса, содержащегося в Сообщении.
   4. В случае если Сообщение Пользователя содержало фотографии, то Исполнителю рекомендовано прикрепить к ответу фотографии, подтверждающие факт рассмотрения и (или) решения вопроса, содержащегося в Сообщении.
   5. Пользователь получает уведомление о поступлении Ответа в Единую систему на адрес электронной почты.
   6. Ответ на Сообщение доступен Пользователю в личном кабинете по уникальному номеру, который присваивается Сообщению при его создании в Единой системе.
   7. Ответ на публичное Сообщение публикуется в общедоступной части Единой системы автоматически.
3. Срок обработки сообщений и предоставления на них ответов

в Единой системе

* 1. Нормативный срок обработки Сообщения и предоставления Ответа на него составляет не более 10 дней с учетом п. 3.6 настоящего Регламента с момента принятия Сообщения в работу и до момента получения Пользователем Ответа.
  2. Для отдельных тематик (категорий) проблем Контролер вправе устанавливать срок решения до 30 дней. К таким тематикам (категориям) проблем относятся сложные социально значимые вопросы, для решение которых обоснованно требуется увеличение срока, в том числе для соблюдения соответствующих процедур.

1. Обратная связь Пользователей Единой системы
   1. После публикации Ответа на Сообщение Пользователь имеет право дать оценку Ответу в Единой системе путем выбора одного из вариантов:

* «Да, моя проблема решена»;
* «Нет, моя проблема не решена».
  1. При выборе варианта «Да, моя проблема решена» Пользователю предлагается оценить результат по пятибалльной системе. Сообщению присваивается статус «Закрыто».
  2. При выборе варианта «Нет, моя проблема не решена» Пользователь в обязательном порядке указывает конкретные замечания, требующие доработки. В случае отсутствия замечаний функция «Нет, моя проблема не решена» не активируется.
  3. Сообщение с оценкой «Нет, моя проблема не решена» присваивается статус Повторного Сообщения и поступает на рассмотрение Контролеру Ответственного органа.

Пользователь уведомляется о направлении Повторного Сообщения в работу установленным в Единой системе способом.

* 1. Срок Ответа на повторное Сообщение составляет 8 дней с учетом п. 3.6 настоящего Регламента.
  2. Повторное Сообщение поступает Контролеру, который либо направляет данное Сообщение в работу Исполнителю, либо направляет Пользователю окончательный Ответ.
  3. Повторное Сообщение поступает в обработку в соответствии с разделами 3 и 4 настоящего Регламента.
  4. Окончательному ответу на Сообщение присвоится статус «Закрыто». Пользователь может дать оценку окончательному ответу Контролера без присвоения статуса Повторного Сообщения.

1. Порядок рассмотрения Сообщений тематики (категории) «Повреждение асфальтобетонного покрытия на проезжей части»
   1. Пользователь направляет Сообщение в Единую систему.

После направления Сообщения в Единую систему Пользователю на адрес электронной почты, указанный при авторизации, автоматически приходят письма о статусе Сообщения.

* 1. Направленное Пользователем в Единую систему Сообщение поступает на модерацию в личный кабинет Исполнителя, который формирует и направляет заявку подрядным организациям для устранения повреждений, указанных в Сообщении. Срок формирования и направления заявки - не более 1 дня, с учетом п. 3.6 настоящего Регламента.
  2. В срок не более 2 дней подрядная организация проводит план мероприятий, направленных на выполнение ремонтно-восстановительных работ повреждённого участка асфальтобетонного покрытия.
  3. В течение 1-3 дней подрядная организация устраняет выявленные повреждения, указанные в Сообщении Пользователя, подготавливает и направляет отчет в Ответственный орган о выполнении ремонтно-восстановительных работ.
  4. Исполнитель, в срок не более 1 дня, в соответствии с предоставленным отчетом подрядной организации, проводит проверку качества выполненных работ, и направляет Ответ в Единую систему через личный кабинет.