



АДМИНИСТРАЦИЯ КУРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 09.08.2019 № 744-па

г. Курск

Об организации работы с сообщениями, размещенными в региональной информационной системе «Цифровая платформа обработки сообщений граждан, онлайн-голосований и сбора предложений и идей по вопросам развития территорий»

В целях обеспечения эффективной и оперативной обратной связи органов исполнительной власти Курской области, органов местного самоуправления Курской области с гражданами при рассмотрении сообщений, размещенных в региональной информационной системе «Цифровая платформа обработки сообщений граждан, онлайн-голосований и сбора предложений и идей по вопросам развития территорий», Администрация Курской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемые:

Порядок реагирования на сообщения, размещенные в региональной информационной системе «Цифровая платформа обработки сообщений граждан, онлайн-голосований и сбора предложений и идей по вопросам развития территорий»;

Порядок мониторинга за своевременностью и качеством реагирования на сообщения, размещенные в региональной информационной системе «Цифровая платформа обработки сообщений граждан, онлайн-голосований и сбора предложений и идей по вопросам развития территорий».

2. Органам исполнительной власти Курской области руководствоваться порядками, утвержденными в пункте 1 настоящего постановления, при организации работы по реагированию на сообщения, размещенные в региональной информационной системе «Цифровая платформа обработки сообщений граждан, онлайн-голосований и сбора предложений и идей по вопросам развития территорий».

3. Рекомендовать органам местного самоуправления Курской области руководствоваться порядками, утвержденными в пункте 1 настоящего постановления, при организации работы по реагированию на сообщения, размещенные в региональной информационной системе «Цифровая платформа обработки сообщений граждан, онлайн-



307298 758102

голосований и сбора предложений и идей по вопросам развития территорий».

4. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя Губернатора Курской области М.М. Бесхмельницына.

Временно исполняющий
обязанности Губернатора
Курской области



Р.В. Старовойт

УТВЕРЖДЕН
постановлением
Администрации
Курской области
от 09.08.2019 № 744-па

ПОРЯДОК
реагирования на сообщения, размещенные в региональной
информационной системе «Цифровая платформа обработки
сообщений граждан, онлайн-голосований и сбора предложений и идей
по вопросам развития территорий»

1. Термины и определения

1.1. **Интернет-портал «Действуем вместе»** (далее – Портал) – портал региональной информационной системы «Цифровая платформа обработки сообщений граждан, онлайн-голосований и сбора предложений и идей по вопросам развития территорий», являющийся единой точкой взаимодействия граждан с органами исполнительной власти Курской области, органами местного самоуправления Курской области или подведомственными им организациями, иными участвующими организациями, представляющий собой web-сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», доступный по адресу <https://vmeste46.ru>, и его мобильные приложения для операционных систем iOS и Android.

1.2. **Заявитель** – гражданин (физическое лицо), авторизованный Пользователь открытой части Портала, направивший Сообщение.

1.3. **Модератор Портала** (далее – Модератор) – сотрудник органа исполнительной власти Курской области или подведомственной организации, наделенный правами проверки и контроля за соблюдением Пользователями Портала установленных правил и норм и осуществляющий закрепление Ответственных за рассмотрение Сообщений и мониторинг своевременности и качества реагирования.

1.4. **Пользователь Портала** (далее – Пользователь) – зарегистрированный на Портале гражданин (Заявитель) или представитель органа исполнительной власти Курской области, органа местного самоуправления Курской области или подведомственной им организации, иной участвующей организации, получивший доступ к сервисам Портала.

1.5. **Сообщение** – информация в текстовой или иной форме (включая фотографии, электронные образы, скан-образы документов и т.д.), направленная Заявителем на Портал.

1.6. **Реагирование на Сообщения или рассмотрение Сообщений** (далее – Реагирование) – фактическая проработка содержащейся в Сообщении информации в части, касающейся деятельности

соответствующего органа исполнительной власти Курской области, органа местного самоуправления Курской области, их подведомственных организаций, иных участвующих организаций, принятие мер (выполнение работ) по устранению выявленных проблем, предоставление Заявителям требуемой информации, а также иные мероприятия, направленные на решение поднятого вопроса.

1.7. **Ответственный исполнитель** (далее – Ответственный) – орган исполнительной власти Курской области, орган местного самоуправления Курской области или их подведомственная организация, иная участвующая организация, осуществляющие реагирование на Сообщение Заявителя и подготовку Ответа.

1.8. **Ответ Ответственного** (далее – Ответ) – информация (текст, фотоматериалы) о результатах реагирования на Сообщение, подготовленная и направленная на Портал Ответственным.

1.9. **Личный кабинет Ответственного** – персональный раздел Портала, предоставляющий Ответственному сервис для работы с Сообщениями.

2. Общие положения

2.1. Заявители размещают на Портале Сообщения, в том числе с фотоматериалами, об организациях и учреждениях различных форм собственности, которые, по их мнению, не исполняют свои обязанности должным образом; негативную информацию о деятельности органов исполнительной власти Курской области, органов местного самоуправления Курской области, их подведомственных организациях, иных участвующих организациях, их должностных лицах, социально-экономических и общественно-политических событиях региона, а также иную критическую информацию.

2.2. Сообщения размещаются на Портале в соответствии с Классификатором проблем и ответственных (приложение № 1 к Порядку).

2.3. Реагирование на Сообщения осуществляют Ответственные в соответствии с настоящим Порядком и с учетом положений Пользовательского соглашения (приложение № 2 к Порядку), Регламента обработки и публикации информации на Портале (приложение № 3 к Порядку) и Единых правил модерации (приложение № 4 к Порядку), размещенных на Портале.

2.4. Закрепление Ответственного за рассмотрение Сообщения осуществляет Модератор в течение 1 рабочего дня с момента поступления Сообщения в личный кабинет Модератора.

2.5. Публикация Ответа осуществляется в срок не позднее 30 календарных дней с момента размещения Сообщения на Портале. При этом обязательна публикация подтверждающих фотоматериалов, за исключением тех Сообщений, результаты реагирования на которые не позволяют их получить.

В случае, если описанная в Сообщении проблема не может быть устранена в течение 30 календарных дней, в Ответе обязательно публикуется планируемый срок решения поднятого вопроса.

3. Организация работы по реагированию на Сообщения

3.1. Руководитель Ответственного:

- назначает должностное лицо, осуществляющее организацию работы по рассмотрению Сообщений, поступающих в Личный кабинет Ответственного;

- по факту размещения Сообщения в течение 2-х рабочих дней назначает исполнителя, осуществляющего реагирование на Сообщение и подготовку Ответа;

- осуществляет контроль за качеством реагирования на Сообщения и своевременным размещением Ответов на Портале.

3.2. Должностное лицо, осуществляющее организацию работы по рассмотрению Сообщений, поступающих в Личный кабинет Ответственного:

- проводит ежедневный мониторинг Личного кабинета Ответственного на предмет наличия новых и отправленных на доработку Сообщений;

- информирует руководителя Ответственного о вновь размещенных Сообщениях и Сообщениях, отправленных Заявителями на доработку;

- в течение одного рабочего дня информирует Модератора о необходимости направления Сообщения по принадлежности в том случае, если его рассмотрение не входит в сферу компетенции Ответственного;

- взаимодействует с исполнителями, осуществляющими реагирование на Сообщения и подготовку Ответов;

- осуществляет размещение Ответов на Портале.

3.3. Исполнитель, осуществляющий реагирование на Сообщение и подготовку Ответа, организует реагирование на Сообщение, подготовку в установленные пунктом 2.5 раздела 2 настоящего Порядка сроки Ответа и его направление лицу, осуществляющему организацию работы по рассмотрению Сообщений, поступающих в Личный кабинет Ответственного, для размещения на Портале.

3.4. После размещения Ответа Заявитель может подтвердить решение проблемы (закрыть Сообщение) либо направить Сообщение на доработку. Порядок реагирования и подготовки Ответов на Сообщения, направленные Заявителями на доработку, осуществляется в порядке, определенном в пунктах 3.1, 3.2, 3.3 настоящего раздела.

Приложение № 1

к Порядку реагирования на сообщения, размещенные в региональной информационной системе «Цифровая платформа обработки сообщений граждан, онлайн-голосований и сбора предложений и идей по вопросам развития территорий»

Классификатор проблем и Ответственных

№	ПОДКАТЕГОРИЯ	ТЕМА И ПРОБЛЕМНЫЙ ВОПРОС	ОТВЕТСТВЕННЫЙ ИСПОЛНИТЕЛЬ
1	2	3	4
I.	ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОЕ ХОЗЯЙСТВО		
I.1.	Многоквартирные дома	1. Ненадлежащее качество коммунальной услуги:	Комитет жилищно-коммунального хозяйства и ТЭК Курской области
		1.1. Отсутствие отопления	
		1.2. Отсутствие горячей воды	
		1.3. Низкая температура горячей воды	
		1.4. Слабое давление (напор) горячей, холодной воды	
		1.5. Отсутствие холодной воды	
		1.6. Высокое давление (напор) горячей, холодной воды	
		1.7. Отсутствие электроснабжения квартиры	
		1.8. Предоставление электроснабжения с перебоями (ограничение)	
		1.9. Низкая температура (холодно) в жилом помещении	
		1.10. Излишне высокая температура (жарко) в жилом помещении	
	1.11. Нарушение графика вывоза твердых коммунальных отходов, в том числе с контейнерных площадок	Комитет жилищно-коммунального	

1	2	3	4
			хозяйства и ТЭК Курской области
		2. Завышение платы за жилое помещение (жилищную услугу)	Государственная жилищная инспекция Курской области
		3. Завышение тарифа за коммунальные услуги (водо-, тепло-, энерго-, газоснабжение, водоотведение, обращение с твердыми коммунальными отходами)	Комитет по тарифам и ценам Курской области
		4. Завышение платы за коммунальные услуги (водо-, тепло-, энерго-, газоснабжение, водоотведение, обращение с твердыми коммунальными отходами)	Государственная жилищная инспекция Курской области
		5. Ошибки в квитанции на оплату жилищно-коммунальных услуг	Государственная жилищная инспекция Курской области
		6. Отсутствие тяги в дымоходах и вентиляционных каналах	
		7. Отсутствие договора на техническое обслуживание внутридомового газового оборудования	
		8. Наличие коррозии газопроводов	
		9. Использование газопроводов в качестве опор для других устройств	
		10. Ненадлежащая уборка подъездов, лифтов в многоквартирном доме, в том числе нарушение периодичности уборки, наличие мусора, грязи*	
		11. Неисправность лифтового оборудования	
		12. Неисправность электрооборудования в местах общего пользования многоквартирного дома (подъезды, подвалы, чердаки и другое)	
		13. Нарушение окрасочного покрытия стен, потолков подъездов многоквартирного дома*	
		14. Неисправность дверей в местах общего пользования многоквартирного дома*	
		15. Наледь и сосульки на кровле многоквартирного дома*	
		16. Нарушение правил уборки дворовых территорий и тротуаров от снега и наледи*	
		17. Самовольная установка ограждений (например, шлагбаума) на территории общего пользования многоквартирного дома*	
		18. Несанкционированные надписи, рисунки, реклама на фасаде многоквартирного дома*	

1	2	3	4
		19. Неисправное освещение в подъезде, на дворовой территории многоквартирного дома*	
		20. Повреждение элементов общего имущества многоквартирного дома: продухи, отмстки, фундамент, пол, стены, водостоки, иное*	
		21. Подтопление дворовой территории многоквартирного дома*	
		22. Протечка кровли (крыши) многоквартирного дома*	
		23. Капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме:	
		23.1. Работы по капитальному ремонту выполнены с нарушением срока*	Комитет жилищно-коммунального хозяйства и ТЭК Курской области
		23.2. Работы по капитальному ремонту не выполнены или выполнены частично*	Комитет жилищно-коммунального хозяйства и ТЭК Курской области
		23.3. Работы по капитальному ремонту выполнены с ненадлежащим качеством*	Комитет жилищно-коммунального хозяйства и ТЭК Курской области
		24. Неисправный мусоропровод*	Государственная жилищная инспекция Курской области
		25. Некачественный текущий ремонт общего имущества многоквартирного дома (подъезды, чердаки, подвалы, дворовая территория и иное)*	Государственная жилищная инспекция Курской области
1.2.	Частный сектор (сельские территории)	1. Сбор и вывоз твердых коммунальных отходов*	Комитет жилищно-коммунального хозяйства и ТЭК Курской области Департамент экологической безопасности и природопользования Курской области
		2. Покос сорной растительности в местах общего пользования*	Администрации

1	2	3	4
		3. Содержание (строительство) детских и спортивных площадок*	муниципальных районов и городских округов Курской области (по согласованию)
		4. Некачественное водоснабжение	
1.3.	Микрорайоны ИЖС	1. Несвоевременное/некачественное строительство инженерных сетей в микрорайонах ИЖС	Администрации муниципальных районов и городских округов Курской области (по согласованию)
		2. Некачественное водоснабжение	
		3. Покос сорной растительности в местах общего пользования *	
		4. Сбор и вывоз твёрдых коммунальных отходов *	Комитет жилищно-коммунального хозяйства и ТЭК Курской области Департамент экологической безопасности и природопользования Курской области
		5. Строительство тротуаров *	Администрации муниципальных районов и городских округов Курской области (по согласованию)
		6. Содержание (строительство) детских и спортивных площадок в местах общего пользования *	
1.4.	Организация деятельности управляющих компаний	1. Тарифы на содержание и ремонт жилья	Государственная жилищная инспекция Курской области
		2. Неудобный график работы	
		3. Работа диспетчерской службы	
		4. Длительное неисполнение заявок	

1	2	3	4
		5. Неэтичное поведение руководства и работников	
П	ФОРМИРОВАНИЕ КОМФОРТНОЙ ГОРОДСКОЙ СРЕДЫ		
2.1.	Общественные территории (площади, парки, скверы, улицы и иное)	1. Нарушение правил уборки общественных территорий и тротуаров от снега и наледи*	Администрации муниципальных районов и городских округов Курской области (по согласованию)
		2. Не работают отдельные средства освещения (фонари, лампы, иное) на общественных территориях*	
		3. Не работают линии наружного освещения	
		4. Несанкционированные свалки, навалы мусора на общественной территории*	
		5. Незаконное размещение информационных материалов (таблички, баннеры, листовки, граффити) на столбах, деревьях, ограждениях*	
		6. Ненадлежащее состояние деревьев и кустарников*	
		7. Отсутствие ограждений, препятствующих заезду на зеленые насаждения, детские площадки*	
		8. Ненадлежащее состояние игровых и иных элементов (например, скамеек, урн, ограждений, покрытий, песка) на детской, спортивной площадке*	
		9. Ненадлежащее состояние фасадов нежилых зданий, объектов и ограждений*	
		10. Парковка на газонах, зеленых насаждениях (газонах)*	
		11. Разрушение тротуаров, пешеходных дорожек*	
		12. Ненадлежащее содержание зеленых насаждений (газонов)*	
		13. Необходимость оборудования новой детской площадки или модернизация игровых элементов действующей детской площадки*	
		14. Необходимость оборудования тротуара (пешеходной дорожки) или обустройство нового покрытия тротуара (пешеходной дорожки)*	
		15. Неисправность/недоступность инфраструктуры для маломобильных граждан*	
		16. Работы по благоустройству общественной, дворовой территории выполнены с ненадлежащим качеством*	
		17. Отсутствие лавочек на детской, спортивной площадке*	
		18. Отсутствие урн на детской, спортивной площадке*	
		19. Отсутствие ограждений на детской, спортивной площадке*	
		20. Отсутствие покрытия на детской, спортивной площадке*	
		21. Отсутствие (необходимость замены) песка в песочнице*	

1	2	3	4
2.2	Дворовые территории	<ol style="list-style-type: none"> 1. Нарушение правил уборки дворовых территорий, внутридворовых проездов и тротуаров от снега и наледи* 2. Неубранная дворовая территория* 3. Неисправные средства освещения (фонари, лампы, иное) на дворовой территории* 4. Несанкционированные свалки, навалы мусора на дворовой территории* 5. Ненадлежащее состояние деревьев и кустарников* 6. Отсутствие ограждений, препятствующих заезду на зеленые насаждения, детские площадки* 7. Ненадлежащее состояние игровых и иных элементов (например, скамеек, урн, ограждений, покрытий, песка) на детской, спортивной площадке* 8. Парковка на газонах, зеленых насаждениях (газонах)* 9. Разрушение тротуаров, пешеходных дорожек* 10. Ненадлежащее содержание зеленых насаждений (газонов)* 11. Необходимость оборудования новой детской площадки или модернизация игровых элементов действующей детской площадки* 12. Необходимость оборудования тротуара (пешеходной дорожки) или обустройство нового покрытия тротуара (пешеходной дорожки)* 13. Неисправность/недоступность инфраструктуры для маломобильных граждан* 14. Отсутствие скамеек на детской, спортивной площадке* 15. Отсутствие урн на детской, спортивной площадке* 16. Отсутствие ограждений на детской, спортивной площадке* 17. Отсутствие покрытия на детской, спортивной площадке* 18. Отсутствие (необходимость замены) песка в песочнице* 	Государственная жилищная инспекция Курской области
III.	ОРГАНИЗАЦИЯ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ		
3.1.	Общественный транспорт	<ol style="list-style-type: none"> 1. Несоблюдение маршрута/графика общественного транспорта* 2. Изменение или отмена маршрута общественного транспорта 3. Повреждение остановочного пункта общественного транспорта (остановки)* 4. Грязь, мусор на остановочных пунктах общественного транспорта (остановках)* 	Комитет транспорта и автомобильных дорог Курской области

1	2	3	4
		5. Неудовлетворительные условия проезда в общественном транспорте* 6. Необходимость установки нового остановочного пункта общественного транспорта (остановки)* 7. Необходимость переноса остановочного пункта общественного транспорта (остановки)* 8. Отсутствие на остановочных пунктах общественного транспорта (остановках) информации о расписании движения общественного транспорта* 9. Некорректное поведение водительского и кондукторского состава перевозчиков (общественного транспорта) 10. Завышение платы за проезд на общественном транспорте* 11. Невыдача пассажиру билета 12. Нарушение перевозчиками правил дорожного движения* 13. Отсутствие оборудования для доступа на общественный транспорт для инвалидов и иных маломобильных групп населения* 14. Необходимость оборудования общественного транспорта элементами доступа для инвалидов и иных маломобильных групп населения 15. Нарушение схемы движения маршрута общественного транспорта* 16. Необходимость добавления нового маршрута общественного транспорта	
3.2.	Автомобильные дороги	1. Нарушение графика (пробки) движения автомобильного транспорта 2. Необходимость очистки проезжей части, дороги от снега, наледи* 3. Несоблюдение правил уборки проезжей части, дороги* 4. Наличие ям, выбоин на проезжей части, дороге* 5. Необходимость установки новых дорожных знаков с внесением в схему дислокации, замены старых знаков на новые 6. Некорректная разметка проезжей части* 7. Отсутствие разметки проезжей части* 8. Некачественно выполненный ремонт проезжей части, дороги* 9. Необходимость проведения ремонта проезжей части, дороги* 10. Поврежденные/неправильно установленные дорожные знаки* 11. Неисправное освещение на проезжей части дороги* 12. Неисправный светофор* 13. Подтопление проезжей части, дороге*	Комитет транспорта и автомобильных дорог Курской области

1	2	3	4
		14. Нечитаемые дорожные знаки* 15. Наличие бесхозной дороги* 16. Несанкционированные свалки, мусор на дорогах* 17. Необходимость обустройства пешеходного перехода* 18. Необходимость установки светофора* 19. Неприспособленность объектов дорожной инфраструктуры к нуждам инвалидов и иных маломобильных групп населения, в том числе отсутствие необходимого оборудования или его ненадлежащее состояние* 20. Необходимость изменения организации автомобильного движения 21. Отсутствие люка, решетки канализации на дороге, проезжей части* 22. Необходимость обустройства нового лежащего полицейского (ИДН)* 23. Неисправный лежащий полицейский (ИДН)*	
IV.		БЕЗОПАСНОСТЬ	
	Безопасность	1. Брошенное транспортное средство (например, автомобиль)* 2. Несанкционированное (незаконное, в отсутствие регистрации, иное) проживание мигрантов в жилом помещении (многоквартирный дом, индивидуальный дом) 3. Несанкционированное (незаконное, в отсутствие регистрации, иное) проживание мигрантов в домах и зданиях, предназначенных под снос 4. Неисправность систем пожаробезопасности в многоквартирных домах* 5. Неисправность систем пожаробезопасности в административных зданиях* 6. Отсутствие или повреждение ограждения строительной площадки* 7. Наличие незаконных игорных заведений* 8. Просадка люка/незакрытый люк* 9. Наличие информации (прямой или косвенной) о продаже наркотиков	Комитет региональной безопасности Курской области
V.		ЭКОЛОГИЯ	
	Природа, экология	1. Нарушения в деятельности региональных операторов по обращению с твердыми коммунальными отходами 2. Нарушение в деятельности полигонов* 3. Несоблюдение экологических требований при обращении с отходами*	Комитет жилищно-коммунального хозяйства и ТЭК Курской области Департамент экологической

1	2	3	4
		4. О представлении предложений по применению технологий на объектах по обращению с отходами 5. Загрязнение почв от деятельности предприятий, организаций* 6. Сброс сточных вод или загрязняющих веществ в водные объекты* 7. Незаконное недропользование* 8. Выбросы вредных веществ с территории предприятий, промышленных зон*	безопасности и природопользования Курской области
VI.		ЗДРАВООХРАНЕНИЕ	
	Медицина	1. Отказ в оказании медицинской помощи	Комитет здравоохранения Курской области
2. Материально-техническое состояние учреждений здравоохранения			
3. Обеспечение кадрами учреждений здравоохранения			
4. Закрытие отделений здравоохранения			
5. Заработная плата медицинских работников			
6. Установление инвалидности, обеспечение средствами реабилитации		Комитет социального обеспечения, материнства и детства Курской области	
7. Запись на прием, электронная регистратура		Комитет здравоохранения Курской области	
8. Оказание медицинской помощи ненадлежащего качества			
9. Невозможность попасть на плановый прием к врачу (взрослое население)			
10. Отсутствие льготного лекарственного средства			
11. Некорректная работа скорой медицинской помощи			
12. Неоправданно длительное ожидание скорой медицинской помощи			
13. Необоснованное взимание платы за медицинские услуги			
14. Нарушение этики и деонтологии медицинских работников			
15. Наличие проблем с обеспечением детским питанием (отсутствие, недостаточный объем, иное)		Администрации муниципальных районов и городских округов Курской области (по согласованию)	
16. Невозможность прикрепления или неоправданно длительное прикрепление к медицинской организации		Комитет здравоохранения Курской области	
17. Невозможность или неоправданно длительный вызов врача на дом			

1	2	3	4
		18. Завышение цен на лекарственный препарат по сравнению с ценой, зарегистрированной в Государственном реестре лекарственных средств (ГРЛС)	Комитет по тарифам и ценам Курской области
		19. Необеспечение в полном объеме лекарственными средствами и медицинскими изделиями в стационаре	Комитет здравоохранения Курской области
VII.	ОБРАЗОВАНИЕ		
	Образование	1. Взимание образовательной организацией денежных средств в случаях, не предусмотренных договором и законодательством	Комитет образования и науки Курской области
2. Нарушения при проведении Единого государственного экзамена (ЕГЭ)		Администрации муниципальных районов и городских округов Курской области (по согласованию)	
3. Некорректное поведение преподавателя, воспитателя			
4. Ненадлежащее обеспечение мер безопасности на территории образовательной организации			Комитет образования и науки Курской области
5. Отсутствие детского сада в районе (сельской территории)			
6. Наличие очереди на места в дошкольные образовательные организации			
7. Несправедливое распределение мест в дошкольные образовательные организации			
8. Работа воспитателей и другого персонала		Администрации муниципальных районов и городских округов Курской области (по согласованию)	
9. Благоустройство территории дошкольного образования			
10. Материально-техническое обеспечение дошкольной образовательной организации		Комитет образования и науки Курской области	
11. Отсутствие школы в районе (сельской территории)			
12. Переполненность классов		Администрации муниципальных	

1	2	3	4
			районов и городских округов Курской области (по согласованию)
		13. Посменное обучение, учебная нагрузка	Комитет образования и науки Курской области
		14. Материально-техническое обеспечение школы	
		15. Благоустройство школы*	Администрации муниципальных районов и городских округов Курской области (по согласованию)
		16. Отказ в зачислении ребенка в школу, детский сад	Комитет образования и науки Курской области
		17. Отсутствие или ненадлежащее отопление (холод) детского сада, школы	
		18. Неприспособленность образовательной организации к нуждам инвалидов и иных маломобильных групп населения*	
		19. Ненадлежащая уборка снега и наледи на территории образовательной организации*	Администрации муниципальных районов и городских округов Курской области (по согласованию)
		20. Ненадлежащее содержание территории образовательной организации*	
		21. Необходимость проведения ремонта в образовательной организации*	Комитет образования и науки Курской области
		22. Нахождение безнадзорных животных на территории образовательных организаций	Администрации муниципальных районов и городских округов Курской области (по согласованию)
		23. Некачественное питание в образовательной организации	Комитет образования

1	2	3	4
		24. Отсутствие медицинского работника в образовательной организации	и науки Курской области
		25. Нехватка спортивных объектов в образовательной организации	Администрации муниципальных районов и городских округов Курской области (по согласованию)
VIII	ТОРГОВЛЯ		
	Торговля	1. Розничная продажа алкоголя без лицензии	Комитет промышленности, торговли и развития малого предпринимательства Курской области
		2. Розничная продажа алкоголя несовершеннолетним	
		3. Розничная продажа алкоголя в ночное время (с 22 до 8 часов)	
		4. Розничная продажа алкоголя в нестационарных объектах	
		5. Розничная продажа алкоголя в не предназначенных для этого организациях и объектах	
		6. Розничная продажа пива и пивных напитков в не предназначенных для этого организациях и объектах	
		7. Непригодность объектов торговли для нужд инвалидов и иных маломобильных групп населения	
IX.	СОЦИАЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ		
	Социальное обеспечение	1. Назначение и выплата пособий и компенсаций	Комитет социального обеспечения, материнства и детства Курской области
		2. Предоставление мер социальной поддержки, в т.ч. адресной помощи	
		3. Предоставление социальных услуг в стационарных учреждениях	
		4. Предоставление социальных услуг на дому	
		5. Присвоение звания «Ветеран труда»	
		6. Опекунство и попечительство	
		7. Обеспечение жильем льготных категорий граждан	
X.	СВЯЗЬ И ТЕЛЕКОММУНИКАЦИИ		
	Связь и телекоммуникации	1. Некачественное предоставление услуг почтовой связи	Комитет цифрового развития и связи Курской области
		2. Нарушение графика работы отделений связи	
		3. Некачественное предоставление услуг сотовой связи	
		4. Некачественное предоставление услуг доступа в сеть «Интернет»	

1	2	3	4
		5. Отсутствие услуги доступа в сеть «Интернет» 6. Нарушения предоставления услуг кабельного и цифрового телевидения	
XI.	КУЛЬТУРА		
	Культура	1. Качество проведения культурно-массовых мероприятий	Комитет по культуре Курской области
		2. Контроль за содержанием и сохранением объектов культурного наследия *	Управление Администрации Курской области по охране объектов культурного наследия
		3. Материально-техническое оснащение учреждений культуры и библиотек	Комитет по культуре Курской области
		4. График работы учреждений культуры и библиотек	
		5. Качество работы (обслуживания) учреждений культуры и библиотек	
XII.	ФИЗИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА И СПОРТ		
	Физическая культура и спорт	1. Качество проведения спортивных мероприятий	Комитет по физической культуре и спорту Курской области
		2. Содержание спортивных площадок (сооружений)	
		3. Материально-техническое оснащение учреждений физической культуры и спорта	
		4. График работы учреждений физической культуры и спорта	
		5. Качество работы учреждений физической культуры и спорта	
		6. Оплата услуг учреждений физической культуры и спорта	
XIII	ПРОФИЛАКТИКА КОРРУПЦИИ		
	Профилактика коррупции	1. Коррупционные проявления в сфере образования	Комитет образования и науки Курской области
		2. Коррупционные проявления в сфере здравоохранения	Комитет здравоохранения Курской области
		3. Коррупционные проявления в сфере строительства	Комитет строительства Курской области

1	2	3	4
		4. Коррупционные проявления в сфере ЖКХ	Комитет жилищно-коммунального хозяйства и ТЭК Курской области
		5. Коррупционные проявления в сфере транспорта и строительства дорог	Комитет транспорта и автомобильных дорог Курской области
		6. Коррупционные проявления в части, касающейся руководителя и заместителей руководителя органа исполнительной власти Курской области	Комитет Администрации Курской области по профилактике коррупционных и иных правонарушений
		7. Коррупционные проявления в органах местного самоуправления Курской области	Администрации муниципальных районов и городских округов Курской области (по согласованию)
XIV.	ТРУДОВЫЕ ОТНОШЕНИЯ		
	Трудовые отношения	1. Несвоевременная выплата заработной платы	Комитет по труду и занятости населения Курской области
		2. Низкий уровень заработной платы	
		3. Зарплата «в конверте»	
		4. Нарушения в сфере охраны труда	
		5. Неоформленные трудовые отношения	

* При размещении сообщений (ответов на сообщения) в данных категориях обязательно прикрепить подтверждающих фотоматериалов (отсутствие подтверждающих фотоматериалов при размещении ответов на сообщения ответственными исполнителями допускается в исключительных случаях).

Приложение № 2

к Порядку реагирования на сообщения, размещенные в региональной информационной системе «Цифровая платформа обработки сообщений граждан, онлайн-голосований и сбора предложений и идей по вопросам развития территорий»

Пользовательское Соглашение

1. Термины и определения

1.1. **Интернет-портал «Действуем вместе»** (далее – Портал) – портал региональной информационной системы «Цифровая платформа обработки сообщений граждан, онлайн-голосований и сбора предложений и идей по вопросам развития территорий», являющийся единой точкой взаимодействия граждан с органами исполнительной власти Курской области, органами местного самоуправления Курской области или подведомственными им организациями, иными участвующими организациями, представляющий собой web-сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», доступный по адресу <https://vmeste46.ru>, и его мобильные приложения для операционных систем iOS и Android.

1.2. **Заявитель** – гражданин (физическое лицо), авторизованный Пользователь открытой части Портала, направивший Сообщение.

1.3. **Оператор Портала** (далее – Оператор) – организация, наделенная Курской областью полномочиями осуществлять деятельность по эксплуатации и развитию Портала, в том числе по обработке информации, содержащейся в ее базах данных, поддержке комплекса программно-технических средств, обеспечивающих бесперебойное функционирование Портала, защиту хранящейся на Портале информации.

1.4. **Пользователь Портала** (далее – Пользователь) – зарегистрированный на Портале гражданин (Заявитель) или представитель органа исполнительной власти Курской области, органа местного самоуправления Курской области или подведомственной им организации, иной участвующей организации, получивший доступ к сервисам Портала.

1.5. **Логин** – уникальная последовательность символов, позволяющая идентифицировать Пользователя на Портале. В качестве логина используется адрес электронной почты Пользователя.

1.6. **Пароль** – уникальная последовательность буквенно-цифровых символов, связанная с логином и используемая для доступа Пользователя к сервисам Портала.

1.7. **Регистрация** – процесс создания личной учетной записи Пользователя на Портале для получения им доступа к сервисам Портала.

1.8. **Аккаунт Пользователя** (далее – аккаунт) – интернет-пространство Пользователя на Портале, защищенное паролем и содержащее информацию о Пользователе.

1.9. **Сообщение** – информация в текстовой или иной форме (включая фотографии, электронные образы, скан-образы документов и т.д.), направленная Заявителем на Портал.

1.10. **Реагирование на Сообщения или рассмотрение Сообщений** (далее – Реагирование) – фактическая проработка содержащейся в Сообщении информации в части, касающейся деятельности соответствующего органа исполнительной власти Курской области, органа местного самоуправления Курской области, их подведомственных организаций, иных участвующих организаций, принятие мер (выполнение работ) по устранению выявленных проблем, предоставление Заявителям требуемой информации, а также иные мероприятия, направленные на решение поднятого вопроса.

1.11. **Ответственный исполнитель** (далее – Ответственный) – орган исполнительной власти Курской области, орган местного самоуправления Курской области или их подведомственная организация, иная участвующая организация, осуществляющие реагирование на Сообщение Заявителя и подготовку Ответа.

1.12. **Ответ Ответственного** (далее – Ответ) – информация (текст, фотоматериалы) о результатах реагирования на Сообщение, подготовленная и направленная на Портал Ответственным.

1.13. **Имя** – уникальная последовательность символов, введенная Пользователем и используемая для подписи размещаемых им Сообщений.

2. Статус Соглашения

2.1. Настоящее Пользовательское Соглашение (далее – Соглашение) является юридически обязательным соглашением между Пользователем и Оператором, предметом которого выступают условия использования и развития Портала, а также права и обязанности его Пользователей и Оператора. Правила распространяются также на отношения, связанные с правами и интересами третьих лиц, не являющимися Пользователями Портала, но чьи права и интересы могут быть затронуты в результате действий Пользователей.

2.2. Для получения возможности использования Портала необходимо ознакомиться и согласиться с текстом данного Соглашения. Пройдя процедуру регистрации, Пользователь считается принявшим условия настоящего Соглашения в полном объеме без исключений. Соглашение является публичной офертой в соответствии с ч.2 ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации.

2.3. Настоящее Соглашение может быть изменено и/или дополнено Оператором в одностороннем порядке без какого-либо специального уведомления. Действующая редакция Соглашения располагается в сети

«Интернет» по адресу: <https://vmeste46.ru>. Оператор рекомендует Пользователям регулярно проверять условия настоящего Соглашения на предмет его изменения и/или дополнения. Продолжение использования Портала Пользователем после внесения изменений и/или дополнений в настоящее Соглашение означает принятие Пользователем таких изменений и/или дополнений и согласие с ними.

2.4. В случае несогласия Пользователя с настоящим Соглашением или его обновлениями Пользователь обязан отказаться от использования Портала либо регистрации на нём.

3. Статус Портала

3.1. Портал создан в целях сбора Сообщений Заявителей об организациях и учреждениях различных форм собственности, которые, по их мнению, не исполняют свои обязанности должным образом; отрицательной информации о деятельности органов исполнительной власти Курской области, органов местного самоуправления Курской области, их подведомственных организаций, иных участвующих организаций, а также иной критической информации в соответствии с предусмотренным на Портале классификатором проблем.

3.2. Размещаемое на Портале Сообщение не является обращением гражданина в органы исполнительной власти Курской области или органы местного самоуправления Курской области и не попадает под действие Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Тем не менее на размещаемые Сообщения по результатам Реагирования Ответственными будут даны Ответы в соответствии с порядком, установленным Регламентом обработки и публикации информации на Портале и Едиными правилами модерации.

3.3. Портал содержит ссылки на другие интернет-ресурсы, которые не находятся в собственности Оператора и не связаны с ним. Оператор не контролирует и не берет на себя никакой ответственности за содержание таких интернет-ресурсов.

4. Права и обязанности сторон

4.1. Оператор обязуется:

4.1.1. Обеспечить Пользователю доступ к сервисам Портала.

4.1.2. Не разглашать и не передавать информацию третьим лицам о Пользователе и его операциях на Портале, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

4.2. Оператор имеет право:

4.2.1. В любое время изменять оформление Портала, его содержание, список сервисов, изменять или дополнять используемые скрипты, программное обеспечение и другие объекты, используемые или хранящиеся на Портале, любые серверные приложения в любое время с предварительным уведомлением или без такового.

4.2.2. Производить профилактические работы в сервисах Портала с временным приостановлением работы Портала без предварительного уведомления Пользователя.

4.2.3. По своему усмотрению, а также при получении информации от других Пользователей либо третьих лиц о нарушении Пользователем настоящего Соглашения изменять (модерировать) или удалять любые Сообщения, приостанавливать, ограничивать или прекращать доступ Пользователя ко всем или к любому из разделов или сервисов Портала в любое время без объяснения причин с предварительным уведомлением или без такового, не отвечая за любой вред, который может быть причинен Пользователю таким действием.

4.3. Пользователь обязуется:

4.3.1. Не создавать и не использовать на Портале более одной учетной записи.

4.3.2. Не регистрировать учётную запись от имени лица, которым не является, или действовать от имени организации, компании, марки, юридического или физического лица, чьи интересы он не уполномочен представлять.

4.3.3. Не использовать сервисы Портала для совершения каких-либо действий, противоречащих действующему законодательству, а также не размещать или передавать с помощью сервисов Портала незаконные, оскорбительные или клеветнические материалы.

4.3.4. В качестве имени использовать своё настоящее имя или псевдоним.

4.3.5. Не использовать в качестве псевдонима нецензурные, оскорбительные или вульгарные выражения, названия организаций, движений,

имена исторических и/или политических личностей, глаголы либо словосочетания, противоречащие целям создания Портала или по другим причинам являющиеся нежелательными для размещения на Портале. Запрещается также использовать псевдоним как средство пропаганды, дискриминации, провокации, продвижения общественных, политических или коммерческих интересов. Имя (или псевдоним) должны быть указаны на русском языке.

4.3.6. Не размещать материалы, которые не соответствуют целям создания Портала, ущемляют интересы, оскорбляют других Пользователей, сотрудников Оператора Портала или третьих лиц.

4.3.7. Не размещать материалы, содержащие заведомо ложную, вводящую в заблуждение, неправдивую или неточную информацию.

4.3.8. Не использовать сервисы Портала для загрузки, отправки, передачи или любого другого способа опубликования материалов, которые нарушают авторские и иные права интеллектуальной собственности, пропагандирующие ненависть и/или дискриминацию людей по расовому, этническому, половому, социальному признакам, размещения ссылок на ресурсы в сети «Интернет», содержание которых противоречит действующему законодательству Российской Федерации.

4.3.9. Не распространять, не изменять фрагмент или фрагменты программного кода Портала, не вмешиваться в его работу, нарушая ее, любыми средствами и способами.

4.3.10. Не использовать Портал в любых коммерческих целях.

4.3.11. Не запрашивать у других Пользователей пароли и другую идентификационную информацию для ее неправомерного использования, а также в коммерческих или корыстных целях. Не размещать на Портале персональные данные других Пользователей или любых третьих лиц без их личного согласия.

4.4. Пользователь имеет право:

4.4.1. Получить доступ к сервисам Портала в соответствии с настоящим Соглашением.

5. Права на Сообщения Заявителей

5.1. Размещая свои Сообщения на Портале, Заявитель предоставляет на них Оператору неисключительную, бесплатную и передаваемую лицензию (с правом сублицензирования) на публичный показ, исполнение, воспроизведение, распространение, создание производных произведений, запись, сообщение в эфир, по кабелю, прокат, перевод, переработку, изменений, внесение сокращений и дополнений и доведение до всеобщего сведения.

6. Персональные данные

6.1. Принимая настоящее Соглашение путем регистрации на Портале, Пользователь подтверждает свое согласие на обработку Оператором его персональных данных, предоставленных при регистрации (имени и адреса электронной почты), а также иных персональных данных, публикуемых Заявителями добровольно в своих Сообщениях, в целях обеспечения качества их рассмотрения, а именно: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных.

6.2. Обработка персональных данных осуществляется в целях регистрации Пользователя на Портале, обеспечения качества рассмотрения размещаемых Заявителями Сообщений, а также в статистических целях.

6.3. При размещении в публикуемых Сообщениях информации о персональных данных третьих лиц Заявитель подтверждает наличие у него согласия или иных законных оснований на предоставление неограниченного доступа к публикации персональных данных третьих лиц.

6.4. Публикуя на Портале Сообщения, Заявитель осознаёт, что в размещаемых на них ответах могут содержаться сведения о его персональных данных, и даёт на это своё согласие.

6.5. Обработка персональных данных Пользователя осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации. Согласие Пользователя на обработку его персональных данных в соответствии с настоящим Соглашением выдано на срок действия настоящего Соглашения.

7. Ограничение ответственности

7.1. Оператор не принимает на себя никакой ответственности, в том числе за соответствие сервисов Портала целям и ожиданиям Пользователя.

7.2. Пользователь соглашается с тем, что он единолично и в полном объеме несет ответственность за любое нарушение своих обязательств и условий настоящего Соглашения, за последствия любого такого нарушения, включая любой ущерб.

7.3. Оператор не несет никакой ответственности перед Пользователем или какими-либо третьими лицами за любые нарушения Пользователями данного Соглашения.

7.4. Пользователь принимает и соглашается с тем, что Оператор не несет никакой ответственности за любые убытки, которые возникли у Заявителя в результате использования Портала или любой информации, расположенной на Портале (в том числе Сообщений других Заявителей).

7.5. Оператор не несет ответственности за последствия несанкционированного использования сервисов Портала третьими лицами, случившегося не по вине Оператора.

7.6. Заявитель понимает и подтверждает, что при использовании Портала он может столкнуться с такими Сообщениями других Заявителей, которые являются недостоверными, оскорбительными, вызывающими несогласие. Заявитель соглашается с тем, что Оператор не несет ответственности за такие Сообщения, и обязуется не предъявлять никаких претензий Оператору.

7.7. Выбранные Пользователем логин и пароль являются необходимой и достаточной информацией для доступа Пользователя на Портал. Пользователь не имеет права передавать свои логин и пароль третьим лицам, несет полную ответственность за их сохранность, самостоятельно выбирая способ их хранения. Если Пользователем не доказано обратное, любые действия, совершенные с использованием его логина и пароля, считаются совершенными соответствующим Пользователем. В случае несанкционированного доступа к логину и паролю Пользователя и/или распространения логина и пароля Пользователь обязан незамедлительно сообщить об этом Оператору.

7.8. Заявитель согласен и подтверждает, что только он несет единоличную ответственность за содержание размещаемых им Сообщений, а также за последствия их публикации на Портале.

7.9. Оператор не несет никакой ответственности за результаты Реагирования на Сообщения и содержание Ответов.

7.10. В случае наличия у Пользователя сомнений в отношении законности осуществления тех или иных действий, в том числе по размещению информации, Оператор рекомендует Пользователю воздержаться от осуществления указанных действий.

8. Расторжение Соглашения

8.1. Расторжение настоящего Соглашения производится в порядке и в случаях, предусмотренных настоящим Соглашением и действующим законодательством. Расторжение настоящего Соглашения с конкретным Пользователем производится путем удаления Оператором аккаунта Пользователя на Портале. С момента удаления аккаунта Пользователя на Портале Соглашение считается расторгнутым.

8.2. Пользователь вправе расторгнуть настоящее Соглашение в любой момент путем удаления аккаунта Пользователя на Портале, обратившись к Оператору Портала посредством специального сервиса обратной связи либо по электронной почте info@reg-kursk.ru.

8.3. Оператор вправе расторгнуть настоящее Соглашение с Пользователем в любой момент в случае нарушения Пользователем условий настоящего Соглашения.

8.4. При расторжении настоящего Соглашения в течение трех рабочих дней Оператором направляется Пользователю уведомление о расторжении на его электронный адрес, сообщенный Пользователем при регистрации на Портале в регистрационных данных.

9. Заключительные положения. Разрешение споров

9.1. Пользователь, считающий, что его права и интересы нарушены из-за действий Оператора, может направить претензию посредством специального сервиса Портала либо по электронной почте info@reg-kursk.ru.

9.2. Все уведомления и иное взаимодействие между сторонами в рамках Соглашения ведутся на русском языке.

к Порядку реагирования на Сообщения, размещенные в региональной информационной системе «Цифровая платформа обработки Сообщений граждан, онлайн-голосований и сбора предложений и идей по вопросам развития территорий»

Регламент обработки и публикации информации на Портале

1. Термины и определения

1.1. **Интернет-портал «Действуем вместе»** (далее – Портал) – портал региональной информационной системы «Цифровая платформа обработки сообщений граждан, онлайн-голосований и сбора предложений и идей по вопросам развития территорий», являющийся единой точкой взаимодействия граждан с органами исполнительной власти Курской области, органами местного самоуправления Курской области или подведомственными им организациями, иными участвующими организациями, представляющий собой web-сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», доступный по адресу <https://vmeste46.ru>, и его мобильные приложения для операционных систем iOS и Android.

1.2. **Заявитель** – гражданин (физическое лицо), авторизованный Пользователь открытой части Портала, направивший Сообщение.

1.3. **Оператор Портала** (далее – Оператор) – организация, наделенная Курской областью полномочиями осуществлять деятельность по эксплуатации и развитию Портала, в том числе по обработке информации, содержащейся в ее базах данных, поддержке комплекса программно-технических средств, обеспечивающих бесперебойное функционирование Портала, защиту хранящейся на Портале информации.

1.4. **Пользователь Портала** (далее – Пользователь) – зарегистрированный на Портале гражданин (Заявитель) или представитель органа исполнительной власти Курской области, органа местного самоуправления Курской области или подведомственной им организации, иной участвующей организации, получивший доступ к сервисам Портала.

1.5. **Модератор Портала** (далее – Модератор) – сотрудник органа исполнительной власти Курской области или подведомственной организации, наделенный правами проверки и контроля за соблюдением Пользователями Портала установленных правил и норм и осуществляющий закрепление Ответственных за рассмотрением Сообщений и мониторинг своевременности и качества реагирования.

1.6. **Сообщение** – информация в текстовой или иной форме (включая фотографии, электронные образы, скан-образы документов и т.д.), направленная Заявителем на Портал.

1.7. Реагирование на Сообщения или рассмотрение Сообщений (далее – Реагирование) – фактическая проработка содержащейся в Сообщении информации в части, касающейся деятельности соответствующего органа исполнительной власти Курской области, органа местного самоуправления Курской области, их подведомственных организаций, иных участвующих организаций, принятие мер (выполнение работ) по устранению выявленных проблем, предоставление Заявителям требуемой информации, а также иные мероприятия, направленные на решение поднятого вопроса.

1.8. Ответственный исполнитель (далее – Ответственный) – орган исполнительной власти Курской области, орган местного самоуправления Курской области или их подведомственная организация, иная участвующая организация, осуществляющие реагирование на Сообщение Заявителя и подготовку Ответа.

1.9. Ответ Ответственного (далее – Ответ) – информация (текст, фотоматериалы) о результатах реагирования на Сообщение, подготовленная и направленная на Портал Ответственным.

1.10 Информация – совокупность Сообщений, направляемых Заявителями на Портал, и Ответов.

1.11. Обработка информации – анализ, проверка Сообщений Заявителей и Ответов на них.

1.12. Публикация информации – размещение на Портале информации, переданной Заявителями и Ответственными для общего доступа.

1.13 Личный кабинет – персональный раздел Портала, предоставляющий возможности для работы с информацией, размещенной на Портале.

2. Общие положения

2.1. Настоящий регламент обработки и публикации информации на Портале (далее – регламент) определяет порядок обработки и публикации информации на Портале.

2.2. Для установления и поддержания порядка публикации Сообщений на Портале Оператор в своей деятельности руководствуется Едиными правилами модерации.

3. Обработка Сообщений Заявителей

3.1. Сообщение, направленное Заявителем на Портал, поступает в личный кабинет Модератора.

3.2. По итогам обработки поступившего Сообщения Модератор в течение 1 рабочего дня принимает решение:

- о публикации Сообщения на Портале;
- об отклонении Сообщения.

3.3. В случае принятия решения о публикации Сообщения ему присваивается статус «В работе» и оно поступает в личный кабинет Ответственного для организации Реагирования на него и подготовки Ответа.

3.4. В случае принятия решения об отклонении Сообщения на адрес электронной почты Заявителя автоматически направляется уведомление об отклонении Сообщения с указанием вызвавших это причин.

4. Подготовка и обработка Ответов на Сообщения Заявителей

4.1. Ответственный в течение 27 календарных дней с момента публикации Сообщения на Портале организует Реагирование на Сообщение, готовит Ответ и направляет в личный кабинет Модератора для обработки.

4.2. По итогам обработки ответа Модератор в течение 3-х календарных дней принимает решение:

- о публикации Ответа на Портале;
- о направлении Ответа на доработку.

4.3. В случае принятия решения о публикации Ответа на Портале соответствующему Сообщению присваивается статус «Ожидает подтверждения».

4.4. В случае принятия решения о направлении Ответа на доработку на адрес электронной почты Ответственного автоматически направляется уведомление о направлении Ответа на доработку.

5. Подтверждение Заявителями качества Реагирования на Сообщение, направление Сообщения на доработку

5.1. После публикации Ответа на Сообщение Заявитель имеет право:

- подтвердить решение проблемы (качество представленной информации);
- разместить комментарий к ответу с информацией, содержащей отзыв о качестве Реагирования на Сообщение;
- направить Сообщение на доработку;
- создать повторное Сообщение в случае неудовлетворения качеством представленной информации (принятыми мерами по устранению выявленных проблем)

5.2. В случае подтверждения Заявителем решения описанной в Сообщении проблемы (качества представленной информации) Сообщению присваивается статус «Закррито».

5.3. В случае направления Сообщения на доработку оно поступает в личный кабинет Модератора. При направлении Сообщения на доработку Заявитель обязан в комментарии привести исчерпывающее обоснование необходимости повторного направления Сообщения Ответственному.

5.4. Модератор проводит анализ качества представленной в Ответе информации, обоснования Заявителя и в течение 3-х рабочих дней принимает решение:

- направить Сообщение на доработку Ответственному;
- отказать в направлении Сообщения на доработку (закрыть Сообщение).

5.5. В случае принятия решения об отказе в направлении Сообщения на доработку (закрытии Сообщения) на адрес электронной почты Заявителя Портала автоматически направляется уведомление о закрытии Сообщения с указанием вызвавших это причин.

5.6. Порядок Реагирования и подготовки Ответов на Сообщения, направленные Заявителями на доработку, осуществляется в порядке, определённом в разделе 3 настоящего регламента.

5.8. Направить Сообщение на доработку Заявитель может не более одного раза.

5.9. Срок подтверждения решения проблемы Заявителем или направления Сообщения на доработку составляет 1 календарный год с момента размещения Ответа на Сообщение.

Приложение № 4

к Порядку реагирования на Сообщения, размещенные в региональной информационной системе «Цифровая платформа обработки Сообщений граждан, онлайн-голосований и сбора предложений и идей по вопросам развития территорий»

Единые правила модерации

1. Термины и определения

1.1. **Интернет-портал «Действуем вместе»** (далее – Портал) – портал региональной информационной системы «Цифровая платформа обработки сообщений граждан, онлайн-голосований и сбора предложений и идей по вопросам развития территорий», являющийся единой точкой взаимодействия граждан с органами исполнительной власти Курской области, органами местного самоуправления Курской области или подведомственными им организациями, иными участвующими организациями, представляющий собой web-сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», доступный по адресу <https://vmeste46.ru>, и его мобильные приложения для операционных систем iOS и Android.

1.2. **Заявитель** – гражданин (физическое лицо), авторизованный Пользователь открытой части Портала, направивший Сообщение.

1.3. **Оператор Портала** (далее – Оператор) – организация, наделенная Курской областью полномочиями осуществлять деятельность по эксплуатации и развитию Портала, в том числе по обработке информации, содержащейся в ее базах данных, поддержке комплекса программно-технических средств, обеспечивающих бесперебойное функционирование Портала, защиту хранящейся на Портале информации.

1.4. **Пользователь Портала** (далее – Пользователь) – зарегистрированный на Портале гражданин (Заявитель) или представитель органа исполнительной власти Курской области, органа местного самоуправления Курской области или подведомственной им организации, иной участвующей организации, получивший доступ к сервисам Портала.

1.5. **Модератор Портала** (далее – Модератор) – сотрудник органа исполнительной власти Курской области или подведомственной организации, наделенный правами проверки и контроля за соблюдением Пользователями Портала установленных правил и норм и осуществляющий закрепление Ответственных за рассмотрение Сообщений и мониторинг своевременности и качества Реагирования.

1.6. **Сообщение** – информация в текстовой или иной форме (включая фотографии, электронные образы, скан-образы документов и т.д.), направленная Заявителем на Портал.

1.7. Реагирование на Сообщения или рассмотрение Сообщений (далее – Реагирование) – фактическая проработка содержащейся в Сообщении информации в части, касающейся деятельности соответствующего органа исполнительной власти Курской области, органа местного самоуправления Курской области, их подведомственных организаций, иных участвующих организаций, принятие мер (выполнение работ) по устранению выявленных проблем, предоставление Заявителям требуемой информации, а также иные мероприятия, направленные на решение поднятого вопроса.

1.8. Ответственный исполнитель (далее – Ответственный) – орган исполнительной власти Курской области, орган местного самоуправления Курской области или их подведомственная организация, иная участвующая организация, осуществляющие реагирование на Сообщение Заявителя и подготовку Ответа.

1.9. Ответ Ответственного (далее – Ответ) – информация (текст, фотоматериалы) о результатах реагирования на Сообщение, подготовленная и направленная на Портал Ответственным.

1.10. Информация – совокупность Сообщений, направляемых Заявителями на Портал, и Ответов.

1.11. Обработка информации – анализ, проверка Сообщений Заявителей и Ответов на них.

1.12. Публикация информации – размещение на Портале информации, переданной Заявителями и Ответственными, для общего доступа.

2. Общие положения

2.1. Настоящие Единые правила модерации (далее – правила) определяют правила публикации информации на Портале.

2.2. Текст Сообщений, подлежащих публикации на Портале, должен быть написан на русском языке.

2.3. Фотографии публикуются на Портале только в качестве иллюстраций к Сообщению Заявителя. 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. Также не допускается публикация фотографий несовершеннолетних без письменного разрешения их законных представителей.

2.4. Для публикации принимаются фотографии в формате JPG, PNG размером не более 5 МБ.

2.5. В одном Сообщении Заявитель может направить не более 5 фотографий.

3. Причины отказа публикации (отклонения) Сообщений

3.1. Тематика Сообщения не соответствует предложенным на Портале проблемным темам классификатора.

3.2. Сообщение содержит информацию о проблеме, по которой ранее был дан ответ о невозможности ее решения.

3.3. Сообщение не содержит конкретных фактов, на основании которых возможно организовать Реагирование.

3.4. Текст Сообщения повторяет смысл Сообщения, ранее опубликованного на Портале, в отношении одного и того же объекта (события), при этом ответ по данному Сообщению не опубликован.

3.5. Сообщение содержит безосновательные, недоказанные обвинения в адрес других Заявителей, Оператора, органов исполнительной власти Курской области, органов местного самоуправления Курской области, подведомственных им организаций, иных участвующих организаций, физических или юридических лиц.

3.6. 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 Заявителей, Оператора, Модератора, органов исполнительной власти Курской области, органов местного самоуправления Курской области, подведомственных им организаций, иных участвующих организаций, физических или юридических лиц.

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

3.8. Сообщение содержит информацию, распространяемую в коммерческих целях либо в любых других целях, отличных от целей создания и функционирования Портала.

3.9. Сообщение содержит ошибки и/или опечатки, препятствующие пониманию смысла Сообщения, написано не кириллическим алфавитом.

3.10. Сообщение содержит нецензурную лексику либо ее производные.

3.11. Сообщение содержит послания, просьбы, прошения личного характера.

3.12. Сообщение содержит описание нескольких проблем по разным проблемным темам.

3.13. Сообщение носит декларативный характер.

3.14. Адрес объекта, указанный в Сообщении, не соответствует адресу объекта, выбранного на карте, либо требует уточнения.

4. Причины отказа в направлении Сообщения на доработку

4.1. Установленный в Ответе срок решения проблемы не наступил.

4.2. Дан Ответ о невозможности решения обозначенной в Сообщении проблемы.

4.3. Заявитель не привел исчерпывающего обоснования необходимости направления Сообщения на доработку.

4.4. Проведённый Модератором качественный анализ представленной в Ответе информации показал, что она содержит полную и исчерпывающую информацию по существу обозначенной в Сообщении проблемы.



УТВЕРЖДЕН
постановлением
Администрации
Курской области
от 09.08.2019 № 744-па

ПОРЯДОК

мониторинга за своевременностью и качеством реагирования на сообщения, размещенные в региональной информационной системе «Цифровая платформа обработки сообщений граждан, онлайн-голосований и сбора предложений и идей по вопросам развития территорий»

1. Термины и определения

1.1. **Интернет-портал «Действуем вместе»** (далее – Портал) – портал региональной информационной системы «Цифровая платформа обработки сообщений граждан, онлайн-голосований и сбора предложений и идей по вопросам развития территорий», являющийся единой точкой взаимодействия граждан с органами исполнительной власти Курской области, органами местного самоуправления Курской области или подведомственными им организациями, иными участвующими организациями, представляющий собой web-сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», доступный по адресу <https://vmeste46.ru>, и его мобильные приложения для операционных систем iOS и Android.

1.2. **Заявитель** – гражданин (физическое лицо), авторизованный Пользователь открытой части Портала, направивший Сообщение.

1.3. **Модератор Портала** (далее – Модератор) – сотрудник органа исполнительной власти Курской области или подведомственной организации, наделенный правами проверки и контроля за соблюдением Пользователями Портала установленных правил и норм и осуществляющий закрепление Ответственных за рассмотрение Сообщений и мониторинг своевременности и качества Реагирования.

1.4. **Пользователь Портала** (далее – Пользователь) – зарегистрированный на Портале гражданин (Заявитель) или представитель органа исполнительной власти Курской области, органа местного самоуправления Курской области или подведомственной им организации, иной участвующей организации, получивший доступ к сервисам Портала.

1.5. **Сообщение** – информация в текстовой или иной форме (включая фотографии, электронные образы, скан-образы документов и т.д.), направленная Заявителем на Портал.

1.6. **Реагирование на Сообщения или рассмотрение Сообщений** (далее – Реагирование) – фактическая проработка содержащейся в Сообщении информации в части, касающейся деятельности соответствующего органа

исполнительной власти Курской области, органа местного самоуправления Курской области, их подведомственных организаций, иных участвующих организаций, принятие мер (выполнение работ) по устранению выявленных проблем, предоставление Заявителям требуемой информации, а также иные мероприятия, направленные на решение поднятого вопроса.

1.7. **Ответственный исполнитель** (далее – Ответственный) – орган исполнительной власти Курской области, орган местного самоуправления Курской области или их подведомственная организация, иная участвующая организация, осуществляющие Реагирование на Сообщение Заявителя и подготовку Ответа.

1.8. **Ответ Ответственного** (далее – Ответ) – информация (текст, фотоматериалы) о результатах реагирования на Сообщение, подготовленная и направленная на Портал Ответственным.

2. Организация мониторинга качества Реагирования на Сообщения, размещенные в региональной информационной системе «Цифровая платформа обработки сообщений граждан, онлайн-голосований и сбора предложений и идей по вопросам развития территорий»

2.1. Непосредственный мониторинг своевременности и качества Реагирования осуществляет Модератор.

2.2. После размещения Ответов на Сообщение Заявитель имеет возможность:

- подтвердить решение проблемы, качество представленной информации (закрыть Сообщение);
- разместить комментарий к ответу с информацией, содержащей отзыв о качестве Реагирования на Сообщение;
- направить Сообщение на доработку;
- создать повторное Сообщение в случае неудовлетворения качеством представленной информации (принятыми мерами по устранению выявленных проблем).

Срок подтверждения решения проблемы Заявителем или направления Сообщения на доработку составляет 1 календарный год с момента размещения Ответа на Сообщение.

2.3. В случае направления Сообщения на доработку Модератор проводит анализ качества представленной в ответе информации, обоснования Заявителя и в течение 3-х рабочих дней принимает решение:

- направить Сообщение на доработку Ответственному;
- отказать в направлении Сообщения на доработку (закрыть Сообщение).

2.4. В случае направления Сообщения на доработку, размещения Заявителем повторного Сообщения с негативным отзывом о качестве представленной информации (принятых мерах по устранению выявленных проблем) руководитель Ответственного:

- организует повторное Реагирование на Сообщение с проведением качественного анализа ранее представленной информации (принятых мерах по

устранению выявленных проблем) на предмет установления фактов неполного, необъективного Реагирования на Сообщения должностными лицами;

- в случае подтверждения таких фактов определяет меры взыскания в отношении виновных лиц (дисциплинарное взыскание, снижение размера денежной премии).

2.5. В случае наличия признаков субъективной отрицательной оценки Заявителем результатов Реагирования на Сообщение, неоднократное размещение им схожих по содержанию Сообщений, в иных конфликтных ситуациях, а также по предложению Ответственного Модератор вправе инициировать независимую оценку качества Реагирования на подобные Сообщения.

2.6. В случае подтверждения должного качества Реагирования на Сообщения, указанные в пунктах 2.2, 2.3, 2.4 настоящего раздела, размещаемое в дальнейшем Пользователем аналогичное Сообщение к рассмотрению не принимается, о чем в Ответе делается соответствующая запись.

2.7. По результатам оценки Заявителями качества рассмотрения Сообщений, мониторинга своевременности размещения Ответов Модератор представляет заместителю Губернатора Курской области служебную записку с информацией о нарушении сроков рассмотрения Сообщений, а также о Сообщениях, качество Реагирования на которые, по мнению Заявителей, носит неудовлетворительный (формальный) характер. Заместитель Губернатора Курской области принимает решение о направлении данной информации в адрес руководителей Ответственных.

2.8. Руководители Ответственных несут ответственность за своевременное и качественное Реагирование на Сообщения.

2.9. За несвоевременное Реагирование на Сообщения, некачественную подготовку Ответов на Сообщения, нарушение установленного порядка публикации Ответов на Сообщения виновные лица несут дисциплинарную и (или) материальную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

