

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
АМУРСКАЯ ОБЛАСТЬ



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТЫНДЫ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

13.04.2022

№ 608

г. Тынды

Об организации работы Администрации города Тынды, отраслевых (функциональных) органов Администрации города Тынды с сообщениями, поступающими через интернет-ресурс «Платформа обратной связи»

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 10.11.2020 № 1802 «О проведении эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами и юридическими лицами в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам сообщений и обращений, а также для направления такими органами и организациями ответов на указанные сообщения и обращения», постановлением Правительства Амурской области от 14.03.2022 № 232 «Об организации работы исполнительных органов государственной власти Амурской области и организаций, подведомственных исполнительным органам государственной власти Амурской области, с сообщениями, поступающими через интернет-ресурс «Платформа обратной связи» Администрация города Тынды

п о с т а н о в л я е т :

1. Утвердить прилагаемое Положение об организации работы Администрации города Тынды, отраслевых (функциональных) органов Администрации города Тынды с сообщениями, поступающими через интернет - ресурс «Платформа обратной связи» (далее - ПОС).
2. Установить ПОС интернет-ресурсом информационного взаимодействия между гражданами, юридическими лицами и Администрацией города Тынды, отраслевыми (функциональными) органами Администрации города Тынды.
3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Авангард» и разместить на официальном сайте Администрации города Тынды в сети «Интернет».
4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.
5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на руководителя аппарата главы Администрации города Тынды И.А. Ануфриева.

Мэр города Тынды



М.В. Михайлова

Положение
об организации работы Администрации города Тынды, отраслевых (функциональных) органов Администрации города Тынды с сообщениями, поступающими через интернет - ресурс «Платформа обратной связи»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет цели, задачи, этапы, порядок, сроки обработки сообщений и подготовки ответов на сообщения, поступающие через интернет-ресурс «Платформа обратной связи» (далее – ПОС), Администрацией города Тынды, отраслевыми (функциональными) органами Администрации города Тынды (далее - Администрация и учреждения), ответственными за работу с сообщениями граждан и юридических лиц.

1.2. Под сообщениями понимается информация о необходимости решения актуальных для граждан и юридических лиц проблем, направленная в электронной форме через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ) в порядке, не предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. Сообщения направляются гражданами и юридическими лицами посредством ЕПГУ, а именно через электронные формы ЕПГУ, размещенные на официальном сайте Администрации города Тынды в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, личные кабинеты гражданина и юридического лица на ЕПГУ или мобильное приложение ЕПГУ при условии авторизации гражданина и юридического лица с использованием единой системы идентификации и аутентификации.

1.4. Уполномоченным органом, осуществляющим организационно-техническое, методическое обеспечение функционирования ПОС, является министерство цифрового развития и связи Амурской области.

2. Цели и задачи ПОС

2.1. Цели ПОС:

1) регистрация и обработка поступивших сообщений путем присвоения уникального идентификатора каждому сообщению, структурирования и классификации сообщений, маршрутизации сообщений в Администрации и учреждениях, организации на основании классификации сообщений и подготовки ответов на сообщения;

2) информирование граждан и юридических лиц о статусе рассмотрения сообщений;

3) получение гражданами и юридическими лицами ответов на сообщения в электронной форме;

4) сбор и анализ информации о работе с сообщениями, в том числе анализ деятельности Администрации и учреждений, в части соблюдения сроков рассмотрения сообщений;

5) анализ удовлетворенности граждан и юридических лиц рассмотрением сообщений;

6) определение проблемных вопросов, часто встречающихся в сообщениях граждан и юридических лиц;

7) обеспечение возможности участия граждан и юридических лиц в голосовании по вопросу выбора местных проектов и иным вопросам;

8) проведение социологических опросов граждан и юридических лиц по различным вопросам местного и регионального значения;

9) получение и отображение сводных комплексных данных на основе проведения анализа поступающей в ПОС информации о сообщениях, голосованиях и опросах.

2.2. Задачи ПОС:

1) повышение качества и сокращение сроков решения вопросов, изложенных в поступивших в Администрацию и учреждения сообщениях;

2) обеспечение своевременной реакции Администрации и учреждений на проблемные вопросы, указанные в сообщениях граждан и юридических лиц, размещенных в виде общедоступной информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

3) обеспечение участия граждан и юридических лиц в определении приоритетных для реализации проектов, требующих бюджетного финансирования, на уровне города;

4) обеспечение сбора и учета мнения граждан и юридических лиц по вопросам местного и регионального значения;

5) обеспечение учета оценки гражданами и юридическими лицами работы Администрации и учреждений с сообщениями, поступившими через официальные источники, и сообщениями в виде общедоступной информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

3. Этапы и порядок обработки сообщений в ПОС

3.1. Обработка сообщений, поданных гражданами и юридическими лицами посредством ЕПГУ, производится в личных кабинетах Администрации и учреждений на ЕПГУ.

3.2. Личные кабинеты Администрации и учреждений создаются оператором ЕПГУ, которым является Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, и министерством в соответствии с соглашением о взаимодействии в целях создания единого окна цифровой обратной связи на базе ЕПГУ, заключенным между Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и Правительством Амурской области 25.02.2021.

Процесс обработки сообщений граждан и юридических лиц в ПОС состоит из следующих этапов:

модерация;

координация;

исполнение;

согласование;

утверждение.

Действия на этапе модерации выполняет модератор, которым является оператор ЕПГУ.

Действия на этапах координации, исполнения, согласования, утверждения выполняет пользователь, имеющий соответствующую роль, назначенную Администрацией и учреждениями:

координатор – для этапа координации;

исполнитель – для этапа исполнения;

руководитель – для этапов согласования и утверждения.

Контроль за обработкой сообщений на всех этапах обработки сообщений осуществляется куратором, который назначается Администрацией и учреждениями.

3.3. Этап модерации.

Направленные через электронные формы ЕПГУ, размещенные на официальных сайтах Администрации и учреждений в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, личный кабинет гражданина или юридического лица на ЕПГУ или мобильное приложение ЕПГУ сообщения поступают в личный кабинет модератора. На этап модерации поступают все сообщения граждан и юридических лиц.

На этапе модерации модератор выполняет одного из следующих действий:

1) отклоняет сообщение по следующим причинам:

а) в сообщении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) текст сообщения не поддается прочтению;

в) текст сообщения написан на языке, отличном от государственного языка Российской Федерации, а также неразборчив (непонятен) или не позволяет определить суть сообщения;

г) текст сообщения не содержит конкретных фактов, на основании которых может быть проведена проверка по вопросу, указанному в сообщении;

д) текст сообщения содержит информацию, направленную на пропаганду ненависти и дискриминации по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному признакам, ущемление прав меньшинств, несовершеннолетних, причиняющую или призывающую к причинению вреда в любой форме, оскорбления в адрес Администрации и учреждений;

е) сообщение нарушает законодательство Российской Федерации;

ж) сообщение содержит персональные данные третьих лиц, распространяемые без их согласия;

з) сообщение содержит послания, просьбы, прошения личного характера;

2) изменяет исполнителя сообщения. В этом случае сообщение передается в другие органы и организации на этап координации;

3) изменяет категорию и подкатеорию сообщения. Гражданин или юридическое лицо вправе не указывать в сообщении категорию и подкатеорию сообщения, в этом случае их должен указать или изменить модератор;

4) принятие сообщения на этап координации.

3.4. Этап координации.

Все сообщения, принятые на этапе модерации, поступают на этап координации в личный кабинет координатора.

Координатор по каждому поступившему сообщению выбирает один из следующих вариантов действия:

1) назначает исполнителя. После этого сообщение автоматически переходит на этап исполнения;

2) принимает сообщение в работу. В этом случае координатор будет выполнять функции исполнителя по данному сообщению;

3) передает сообщение в другие органы и организации, в компетенцию которых входит рассмотрение вопроса, указанного в сообщении.

После передачи сообщения в органы и организации, в компетенцию которых входит рассмотрение вопроса, указанного в сообщении, гражданину или юридическому лицу автоматически формируется и отправляется уведомление о перенаправлении сообщения;

4) отправляет сообщение на согласование и утверждение;

5) возвращает сообщение в соответствии с настоящим Положением.

3.5. Этап исполнения.

Все сообщения, которым на этапе координации назначен исполнитель, поступают в личный кабинет исполнителя.

Исполнитель:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение сообщения;

запрашивает необходимые для рассмотрения сообщения документы и материалы в других органах и организациях, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

По результатам рассмотрения сообщения исполнитель выбирает один из следующих результатов рассмотрения сообщения:

«решено»;

«не решено»;

«отложено (до определенной даты)»;

«отклонено».

Для всех результатов рассмотрения сообщения исполнитель:

оформляет текст ответа на сообщение гражданину или юридическому лицу (или выбирает его из доступного шаблона);

указывает должность и фамилию, имя, отчество исполнителя;

указывает комментарий (при необходимости);

загружает подтверждающие документы (при необходимости).

Для всех выбранных результатов рассмотрения сообщения исполнитель указывает руководителя, утверждающего выбранный результат рассмотрения сообщения, список лиц, согласующих выбранный результат рассмотрения сообщения (при необходимости).

3.6. Этап согласования.

Сообщения, которым на этапе исполнения назначен(ы) руководитель(и), а также сообщения, перенаправленные в органы и организации, в компетенцию которых входит рассмотрение вопроса, указанного в сообщении, поступают в личный кабинет руководителя.

Руководитель принимает одно из следующих решений:

1) согласовывает подготовленный ответ на сообщение. При необходимости перед согласованием подготовленный текст ответа может быть изменен. При изменении текста ответа возможно приложение к ответу подтверждающих документов. После согласования сообщение автоматически переходит на этап утверждения;

2) отклоняет подготовленный ответ на сообщение. После этого сообщение возвращается исполнителю на этап исполнения, а при отклонении передачи сообщения в орган или организацию, в компетенцию которых входит рассмотрение вопроса, указанного в сообщении, координатору на этап координации;

3.7. Этап утверждения.

На этап утверждения попадают сообщения:

успешно прошедшие этап согласования;

сообщения, для которых не предусмотрен этап согласования и для которых исполнитель указал результат рассмотрения сообщения;

сообщения, которые передаются в органы и организации, в компетенцию которых входит рассмотрение вопроса, указанного в сообщении, для которых не был предусмотрен этап согласования.

Сообщения, попадающие на этап утверждения, поступают в личный кабинет руководителя, который для данного сообщения является утверждающим лицом.

Руководитель принимает одно из следующих решений:

- 1) утверждает подготовленный ответ на сообщение. При необходимости перед утверждением подготовленный текст ответа может быть изменен;
- 2) отклоняет подготовленный ответ на сообщение. После этого сообщение возвращается исполнителю на этап исполнения, а при отклонении передачи сообщения в органы или организации, в компетенцию которых входит рассмотрение вопроса, указанного в сообщении, координатору на этап координации;

3.8. Сроки обработки сообщений на каждом этапе рассмотрения сообщений устанавливаются оператором ЕПГУ.

3.9. Подготовка ответов на сообщения осуществляется в срок не позднее 30 календарных дней со дня поступления сообщения в ПОС.

Подготовка ответов на сообщения, для которых установлен ускоренный срок подготовки ответа, осуществляется в срок не позднее 10 календарных дней со дня поступления сообщения в ПОС.

Категории и подкатегории сообщений, для которых установлен ускоренный срок подготовки ответа на сообщение, приведены в приложении к настоящему Положению.

4. Обработка персональных данных

4.1. Обработка персональных данных в ПОС осуществляется в соответствии с требованиями к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 01.11.2012 № 1119, и другими нормативными правовыми актами и руководящими документами федеральных органов исполнительной власти, которые наделены полномочиями в области обеспечения безопасности или в области противодействия техническим разведкам и технической защиты информации, в пределах их полномочий.

4.2. Не допускается обработка персональных данных в ПОС, если применяемые меры и средства обеспечения безопасности не соответствуют требованиям к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 01.11.2012 № 1119.

4.3. Хранение персональных данных должно производиться в порядке, исключающем их утрату или неправомерное использование.

Приложение к Положению об организации работы Администрации города Тынды, отраслевых (функциональных) органов Администрации города Тынды с сообщениями, поступающими через интернет - ресурс «Платформа обратной связи»

Категории и подкатегории сообщений, для которых установлен ускоренный срок подготовки ответа на сообщение

Категория сообщений	Подкатегория сообщений
Горячее питание для учащихся начальных классов	Все устраивает
	Иное
	Отсутствует бесплатное горячее питание в начальных классах
	Не устраивает качество питания в начальных классах
Культура	Не устраивает рацион (меню) питания в начальных классах
	Отсутствие возможности вернуть денежные средства за билет в учреждение культуры
Средства индивидуальной защиты	Отсутствие информации об ограничениях при посещении учреждения культуры
	Отсутствие или дефицит средств индивидуальной защиты