



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА БЕЛГОРОДА
РАСПОРЯЖЕНИЕ

«10» мая 2018 г.

№ 529

**О внесении изменений
в распоряжение администрации города
от 03.05.2017 г. № 467**

В целях повышения открытости органов муниципальной власти и регламентации выстраивания конструктивного диалога между жителями и органами местного самоуправления города Белгорода в решении вопросов развития города:

1. Внести в распоряжение администрации города от 03.05.2017 г. № 467 «Об утверждении Порядка работы с сообщениями и предложениями, поступившими в муниципальную информационную систему города Белгорода «Активный горожанин» изменения следующего содержания:

- порядок работы с сообщениями и предложениями, поступившими в муниципальную информационную систему города Белгорода «Активный горожанин», изложить в новой редакции согласно приложению к настоящему распоряжению.

2. Управлению по взаимодействию со СМИ (Русинова Л.А.) обеспечить опубликование настоящего распоряжения на официальном сайте органов местного самоуправления города Белгорода в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя главы администрации города по внутренней и кадровой политике Медведеву О.И.

Глава администрации
города Белгорода



К.Полежаев

Приложение
к распоряжению администрации
города Белгорода
от «10» 05 2018 г. № 529

Порядок
работы с сообщениями и предложениями, поступившими в
муниципальную информационную систему города Белгорода
«Активный горожанин»

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с сообщениями и предложениями, поступившими в муниципальную информационную систему города Белгорода «Активный горожанин» (далее – Порядок), разработан в соответствии с Законом Российской Федерации от 27 декабря 1991 года № 2124-1 «О средствах массовой информации».

1.2. Муниципальная информационная система «Активный горожанин» города Белгорода (далее – МИС АГ) включает в себя web-сайт «Активный горожанин» и «Мобильное приложение «Активный горожанин».

1.3. Основные понятия и термины, используемые в настоящем Порядке:

пользователь – физическое лицо, получившее в установленном порядке доступ к сервисам МИС АГ;

сообщение – текстовый комментарий пользователя, в том числе с фотофайлами, содержащий информацию о проблеме, направленную пользователем в МИС АГ;

проблема в сообщении – письменное заявление на портал «Активный горожанин», содержащее информацию о нарушении прав или законных интересов жителей города Белгорода, в том числе, указывающее на незаконные или неправомерные действия определённой организации, решение которых находится в компетенции органов исполнительной власти и местного самоуправления;

ответ на сообщение – текстовый комментарий, в том числе с фотофайлами, подготовленный ответственным исполнителем, о результате решения проблемы, изложенной пользователем;

промежуточный ответ – текстовый комментарий, в том числе с фотофайлами, который содержит информацию о предварительных результатах или действиях, предпринятых для решения проблемы, причинах и обстоятельствах, препятствующих ее решению, а также сроках ее решения с указанием конкретной даты;

предложение – текстовый комментарий пользователя, в том числе с фотофайлами, содержащий информацию о необходимости решения острой и важной проблемы, включая способы ее решения;

сообщение с благодарностью в адрес МИС АГ и структурных подразделений администрации города – текстовый комментарий

пользователя, содержащий информацию о чувствах признательности за оказанное внимание, услугу или работу;

модератор – сотрудник МАУ «Институт муниципального развития и социальных технологий», ответственный за рассмотрение, направление сообщений ответственным исполнителям;

модерация – рассмотрение сообщения на предмет его соответствия Единым правилам модерации сообщений (приложение № 1 к Порядку) перед размещением в МИС АГ;

ответственный исполнитель – сотрудник администрации города, назначенный руководителем структурного подразделения для подготовки ответов на сообщения, поступившие в МИС АГ и ПУВП РИАС;

контролирующий орган (контролер ответов) – сотрудник МАУ «Институт муниципального развития и социальных технологий», осуществляющий контроль за качеством подготовленных ответов на сообщения ответственными исполнителями, соблюдением сроков их размещения в соответствии с приложением № 2 к Порядку и публикацию ответов на сообщения в МИС АГ и ПУВП РИАС.

2. Порядок работы с сообщениями, поступившими в МИС АГ

2.1. Ежедневный мониторинг обращений, поступивших в личный кабинет единой редакции МИС АГ, осуществляет модератор. Модератор руководствуется Едиными правилами модерации сообщений согласно приложению № 1 к Порядку.

2.2. Модератор ежедневно в 9.00 часов и в 16.00 часов обрабатывает поступившие сообщения, принимает решение об их публикации в МИС АГ или отклонении.

2.3. Решение принимается в течение 24 часов с момента поступления сообщения в личный кабинет единой редакции МИС АГ. Если совокупное число нерабочих дней составляет три и более, длительность обработки сообщения может быть увеличена на срок не более чем 72 часа.

2.4. В случае принятия модератором решения об отклонении в публикации сообщения на номер мобильного телефона пользователя системы направляется уведомление об отклонении сообщения с указанием причины в соответствии с Едиными правилами модерации сообщений в МИС АГ. За неоднократное нарушение Единых правил модерации сообщений в МИС АГ номер пользователя помещается в бан-лист сроком на 1 месяц или удаляется из баз данных МИС АГ.

2.5. В случае публикации сообщения в МИС АГ одновременно осуществляется постановка задачи в ПУВП РИАС с добавлением ответственного исполнителя и контролирующего органа.

2.6. Ответственный исполнитель в течение одного рабочего дня рассматривает сообщение и принимает решение о:

- принятии сообщения в работу;
- возвращении модератору на повторную модерацию в связи с неверным определением;

– отклонении проблемы, если она не находится в компетенции органов местного самоуправления.

В случае если ответственным исполнителем сообщение не отклонено в установленный срок и не принято, оно считается принятым к исполнению и не подлежит переадресации другому исполнителю. В данном случае процедуру принятия сообщения к исполнению в МИС АГ осуществляет модератор.

2.7. В случае принятия сообщения к исполнению ответственный исполнитель готовит ответ на сообщение, размещает его в ПУВП РИАС и в МИС АГ не позднее чем за 24 часа до срока, утвержденного в приложении № 2 к Порядку.

2.8. На сообщения по проблемам деятельности управляющих компаний (далее – УК) и товариществ собственников жилья (далее – ТСЖ) модератором осуществляется постановка задачи в ПУВП РИАС с добавлением ответственного исполнителя – руководителя департамента городского хозяйства администрации города или начальника отдела по жилищному контролю и защите прав потребителей в сфере ЖКХ (в рамках возложенных на них полномочий). Текст сообщений по УК направляется ответственным исполнителем на официальный адрес электронной почты УК или ТСЖ с подтверждением получения для исполнения не позднее 24 часов с момента отправки.

2.9. На сообщения по проблемам деятельности ресурсоснабжающих организаций и предприятий связи модератором осуществляется постановка задачи в ПУВП РИАС с добавлением ответственного исполнителя – руководителя департамента городского хозяйства администрации города. Текст сообщений направляется модератором МИС АГ на официальные адреса электронной почты данных организаций с подтверждением получения для исполнения не позднее 24 часов с момента отправки.

2.10. Ответ на сообщение должен содержать информацию по существу обращения и соответствовать следующим критериям:

- достоверность;
- полнота;
- актуальность.

2.11. Исполнитель представляет промежуточный ответ на сообщение в следующих случаях:

- результат рассмотрения сообщения зависит от сторонних организаций, не относящихся к структурным подразделениям администрации города;
- проблема, указанная пользователем, требует более длительного срока для ее устранения.

2.11.1. В промежуточном ответе на сообщение указывается окончательная дата решения проблемы. После размещения промежуточного ответа в МИС АГ сообщение сохраняет статус «в работе». Задача в ПУВП РИАС не закрывается, срок исполнения продлевается до срока, указанного в ответе.

2.11.2. Промежуточный ответ в отношении деятельности УК и ТСЖ размещается в том случае, если ответственному исполнителю необходимо связаться с пользователем, чтобы получить письменное заявление для проверки фактов и принятия мер.

В случае если письменное заявление пользователем портала не предоставлено в течение 5 дней, публикуется ответ на сообщение рекомендательного характера, и задача закрывается.

2.12. Контроль за качеством подготовленных ответов на сообщения с соблюдением сроков осуществляет контролирующий орган (контролер ответов).

2.13. Контролирующий орган (контролер ответов) в течение 24 часов с момента размещения ответа в МИС АГ рассматривает подготовленную информацию на предмет соответствия Единым требованиям к подготовке ответов на сообщения для публикации в МИС АГ (приложение № 7 к Порядку), согласовывает ее или направляет на доработку. В ПУВП РИАС контролирующий орган (контролер ответов) указывает причины возврата и сроки подготовки окончательного ответа.

2.14. Согласованный контролирующим органом (контролером ответов) ответ на сообщение публикуется в МИС АГ. Модератор закрывает задачу в ПУВП РИАС после публикации окончательного ответа на сообщение.

2.15. Если пользователь отправил сообщение на доработку, модератор восстанавливает задачу в ПУВП РИАС из архива и направляет ответственному исполнителю для повторного рассмотрения.

Повторное рассмотрение сообщения осуществляется в аналогичном порядке согласно схеме публикации, контроля, исполнения сообщения в МИС АГ (приложение № 3 к Порядку).

2.16. Модератор обрабатывает, принимает решение о публикации в МИС АГ или отклонении сообщений с благодарностью в адрес МИС АГ и/или структурных подразделений администрации города, а также иных структур, взаимодействующих с порталом.

3. Функции модератора, ответственного исполнителя, контролирующего органа (контролера ответов) при работе с сообщениями пользователей, поступившими в МИС АГ

3.1. Модератор:

3.1.1 Ежедневно обрабатывает поступившие сообщения;

3.1.2 Своевременно направляет сообщения на рассмотрение ответственным исполнителям;

3.1.3 Ежедневно рассматривает новые задачи в ПУВП РИАС;

3.1.4 В случае необходимости в рамках полномочий:

– направляет сообщение по вопросам деятельности УК и ТСЖ, ресурсоснабжающих организаций и предприятий связи на официальный адрес электронной почты указанных организаций с подтверждением получения для исполнения;

– осуществляет мониторинг пользователей портала и удаляет некорректные учетные записи;

– ежедневно актуализирует информацию в разделе «Результаты работы портала».

3.2. Контролирующий орган (контролер ответов):

3.2.1 Осуществляет контроль за качеством подготовленной информации и соблюдением сроков подготовки ответов на сообщения ответственным исполнителем, в том числе по проблемам деятельности УК и ТСЖ, ресурсоснабжающих организаций и предприятий связи;

3.2.2 Согласовывает ответ на сообщение или направляет на доработку ответственному исполнителю с указанием замечаний;

3.2.3 Устанавливает сроки доработки ответов на сообщения;

3.2.4 Ежедневно предоставляет руководителям структурных подразделений администрации города информацию о количестве исполненных сообщений и сообщениях, срок исполнения которых истек по состоянию на отчетную дату.

3.3. Ответственный исполнитель:

3.3.1 Рассматривает размещенные в МИС АГ и ПУВП РИАС сообщения пользователей;

3.3.2 Информировывает руководителя о поступивших сообщениях;

3.3.3 Доводит до сведения сотрудников поручения руководителя по исполнению поступивших сообщений;

3.3.4 В случае необходимости в рамках полномочий направляет дополнительные запросы в структурные подразделения администрации города, государственные и муниципальные учреждения и организации;

3.3.5 Несет ответственность за своевременную и качественную подготовку ответа на сообщение;

3.3.6 Размещает ответы в ПУВП РИАС и в МИС АГ;

3.3.7 Осуществляет контроль за соблюдением сроков подготовки ответов на сообщения в соответствии с приложением № 2 к Порядку;

3.3.8 Осуществляет своевременный мониторинг действий в ПУВП РИАС по задачам, созданным на сообщения, поступившие в МИС АГ.

4. Порядок работы с предложениями, поступившими в МИС АГ

4.1. Ежедневный мониторинг предложений, поступивших в личный кабинет единой редакции МИС АГ, их публикацию осуществляет модератор.

4.2. Опубликованное предложение, получившее одобрение более 100 пользователей в течение месяца со дня его опубликования, размещается в ПУВП РИАС и направляется на рассмотрение заместителю главы администрации города по курируемым направлениям деятельности. Заместитель главы администрации города назначает ответственного исполнителя по работе с поступившим предложением.

4.3. По поручению заместителя главы администрации города ответственный исполнитель изучает возможность реализации предложения и включает данный вопрос в план работы отраслевой экспертной комиссии.

4.4. На заседаниях отраслевых экспертных комиссий принимаются решения о целесообразности реализации поступивших предложений.

4.5. Модератор ведет реестр опубликованных в МИС АГ предложений.

4.6. Ответственный исполнитель, изучив возможность реализации предложения, дает аргументированный ответ о возможности или невозможности его исполнения и размещает его в ПУВП РИАС для согласования с контролирующим органом (контролером ответов).

4.7. Согласованную контролирующим органом (контролером ответов) информацию о реализации предложения модератор размещает в административной панели в форме «результат» МИС АГ.

4.8. Предложения, не соответствующие требованиям раздела 1 Порядка, отклоняются или публикуются в разделе «Сообщения». Работа с сообщениями осуществляется в соответствии с требованиями раздела 2 Порядка.

4.9. Схема взаимодействия при реализации предложений, опубликованных в МИС АГ, представлена в приложении № 4 к Порядку.

5. Заключительные положения

5.1. Контролирующий орган (контролер ответов) еженедельно (пятница по состоянию на 17.00 часов) направляет заместителям главы администрации города и руководителям структурных подразделений (ответственным исполнителям) информацию о количестве сообщений, поступивших в МИС АГ, срок исполнения которых истек, по форме согласно приложению № 5.

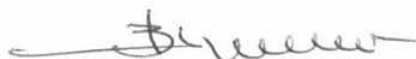
5.2. Модератор направляет руководителям структурных подразделений администрации города:

- ежедневно – информацию о количестве сообщений, поступивших в МИС АГ по состоянию на 17.00 часов, по формам 1 и 2 приложения № 6 к Порядку;
- ежемесячно – информацию о количестве сообщений, находящихся в работе структурных подразделений администрации города, по форме 3 приложения № 6 к Порядку.

5.3. МАУ «Институт муниципального развития и социальных технологий» в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным, представляет заместителю главы администрации города по внутренней и кадровой политике аналитическую записку, содержащую информацию:

- об основных темах и проблемах, по которым поступили сообщения пользователей;
- о соблюдении сроков рассмотрения сообщений и публикации ответов на сообщения;
- о количестве опубликованных, находящихся в работе и реализованных предложениях пользователей.

**Начальник управления
организационно-контрольной и
аналитической работы
администрации города**



В.А.Кизилов

Приложение № 1
к Порядку работы с сообщениями и
предложениями, поступившими в
муниципальную информационную
систему города Белгорода
«Активный горожанин»

Единые правила модерации сообщений

1. Общие положения

Настоящие Единые правила модерации сообщений подготовлены в целях обеспечения публикации сообщений пользователей в МИС АГ.

В целях настоящих Единых правил модерации сообщений используются следующие понятия:

1.1. Блокировка - техническая мера ограничения возможностей действий пользователей в МИС АГ, выраженная во временном запрете направления сообщений пользователями сроком на 30 календарных дней.

1.2. Отклонение сообщения - недопущение публикации сообщения в МИС АГ.

Текст сообщений, подлежащих публикации в МИС АГ, должен быть написан на русском языке.

Фотографии публикуются только в качестве иллюстраций к сообщению пользователя. Не допускается публикация фотографий, акцентирующих внимание на образах конкретных людей, содержащих персональные данные, регистрационные знаки транспортных средств (кроме сообщений по проблемам парковки транспорта и нарушения ПДД), имеющих разрешение и качество, недостаточное для различения объектов и выполненных на них работ, фотографий, требующих редактирования, в частности переворачивания, кадрирования или приближения.

Для публикации принимаются фотографии в формате *.jpg, *.png совокупным размером не более 10 Мб.

В одном сообщении пользователь может направить не более 5 фотографий.

Материалы, направленные пользователями посредством МИС АГ, не редактируются и не возвращаются.

Сообщение не является официальным обращением гражданина в органы местного самоуправления. Тем не менее сообщение является обязательным для рассмотрения органами местного самоуправления города Белгорода и обрабатывается в установленном порядке.

2. Причины отклонения сообщений пользователей МИС АГ

2.1. Тематика сообщения не соответствует предложенным в МИС АГ проблемным темам.

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

2.3. Сообщение не содержит конкретных фактов, на основании которых возможно провести проверку

2.4. Текст сообщения полностью повторяет текст сообщения, ранее опубликованного в отношении одного и того же объекта, при этом ответ органа местного самоуправления города Белгорода по данному сообщению не опубликован.

2.5. Сообщение содержит безосновательные, недоказанные обвинения в адрес других пользователей, органов местного самоуправления города Белгорода, физических или юридических лиц.

2.6. Сообщение содержит информацию, направленную на пропаганду ненависти и дискриминации по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному признакам, ущемление прав меньшинств, несовершеннолетних, причиняющую и призывающую к причинению им вреда в любой форме; оскорбления в адрес других пользователей МИС АГ, органов местного самоуправления города Белгорода, иных лиц или организаций.

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

2.8. Сообщение содержит информацию, распространяемую в коммерческих целях либо в любых других целях, отличных от целей создания и функционирования МИС АГ (в том числе спам, реклама в тексте сообщения, изображения, видеофайлы, ссылки на сторонние ресурсы информационно - телекоммуникационной сети Интернет).

2.9. Фотография, сопровождающая сообщение пользователя, не отвечает требованиям пункта 1.2. настоящих Единых правил модерации сообщений, при этом сообщение указывает на данную фотографию как на единственный факт, на основании которого возможно проведение проверки.

2.10. Сообщение содержит ошибки и/или опечатки, препятствующие пониманию смысла сообщения, написано не кириллическим алфавитом, полностью или преимущественно заглавными (прописными) буквами, без знаков препинания, содержит не общеупотребимые сокращения.

2.11. Сообщение содержит нецензурную лексику либо ее производные.

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

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

2.14. Сообщение содержит благодарность, не соизмеримую с фактом выполненных работ на объекте.

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

2.16. Несоответствие личных данных пользователя требованиям соглашения о пользовании МИС АГ.

2.17. Текст сообщения не содержит информацию о проблеме.

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

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

3. Основания для ограничения действий пользователей МИС АГ

3.1. Сообщение пользователя МИС АГ содержит угрозы действиями, которые способны нанести моральный вред или ущерб другому пользователю, группе пользователей МИС АГ, третьим лицам, в том числе модераторам, органам местного самоуправления города, иным лицам или организациям, а также угрозы политического, религиозного или иного преследования.

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

3.3. Пользователь допустил нарушение условий действующего на портале пользовательского соглашения.

3.4. Сообщения содержат нецензурную и ненормативную лексику в адрес МИС АГ.

**Начальник управления
организационно-контрольной и
аналитической работы
администрации города**

 **В.А.Кизилев**

Приложение № 2
к Порядку работы с сообщениями и
предложениями, поступившими в
муниципальную информационную
систему города Белгорода
«Активный горожанин»

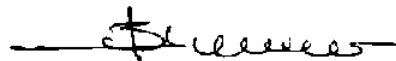
Сроки подготовки ответов на сообщения
в муниципальной информационной системе «Активный горожанин»

Раздел	Подраздел	Срок, рабочих дней
Стройплощадки	Паспорт объекта	5
	Ограждение объекта	5
	Благоустройство объекта	7
	Замороженная стройка	7
Платные парковки	Невозможность оплаты	5
	Неправильная работа паркомата	5
	Состояние паркоматов	5
Брошенный транспорт	Во дворе многоквартирного дома	30
	В частном секторе	30
	В гаражно-строительном кооперативе	30
	На проезжей части	30
Парковка транспорта	Парковка на остановках общественного транспорта	14
	Парковка на газонах и тротуарах	14
	Самозахват парковочных мест	14
	Парковка на проезжей части	14
Дороги	Отсутствие дороги	30
	Качество дорог	30
	Освещение дорог	30
	Дорожные знаки, светофоры и ограничения	30
Общественный транспорт	Работа транспорта	7
	Подвижной состав и водители	7
Деятельность управляющей компания	Тарифы на содержание и ремонт жилья	7
	Неисполнение обязательств по перечню работ в доме	7
	Уборка территории двора	7
	Наличие мусора	7
	Очистка территории от наледи и снега	7
	Работа управляющих компаний	7
Свалки мусора	Свалки мусора в районах частного сектора	10

Раздел	Подраздел	Срок, рабочих дней
	Свалки мусора возле хозяйствующих субъектов	10
	Свалки мусора на дворовых территориях МКД	10
Благоустройство территории	Парки и скверы	20
	Клумбы и газоны	20
	Деревья и кустарники	20
	Уборка общественных мест	10
	Уборка улиц и дорог	10
	Благоустройство дворовых территорий	10
	Благоустройство микрорайонов ИЖС	30
Торговля и общественное питание	Нарушение общественного порядка	5
	График работы	5
	Санитарное состояние объекта и территории	5
	Несанкционированная торговля	5
	Нестационарная торговля	5
	Неэтичное поведение персонала	5
Товары и услуги	Качество товара, услуг	10
	Нарушение сроков реализации товаров, оказания услуг	10
	Несоответствие ценника цене товара	10
Экология	Состояние воздуха	10
	Вырубка, обрезка зеленых насаждений	10
	Получение разрешений на проведение работ	10
	Меры за негативное воздействие на окружающую среду	10
Безопасность	Нарушение общественным транспортом Правил дорожного движения	30
	Нарушение общественного порядка на улицах города	30
Образование	Детские сады	7
	Школы	7
	Дополнительное образование	7
Культура	Санитарное состояние и благоустройство памятников и достопримечательных мест	7
	Проведение культурно-массовых мероприятий	7

Раздел	Подраздел	Срок, рабочих дней
	Материально-техническое оснащение учреждений культуры и библиотек	20
	Работа учреждений культуры и библиотек	7
Физическая культура и массовый спорт	Объекты физической культуры и спорта	7
	Проведение соревнований и спортивных мероприятий	7
Социальная защита	Невыплата начисленных сумм	7
	Неправильное начисление положенных льгот и компенсаций	7
	Работа сотрудников и учреждений	7
Другое	-	10

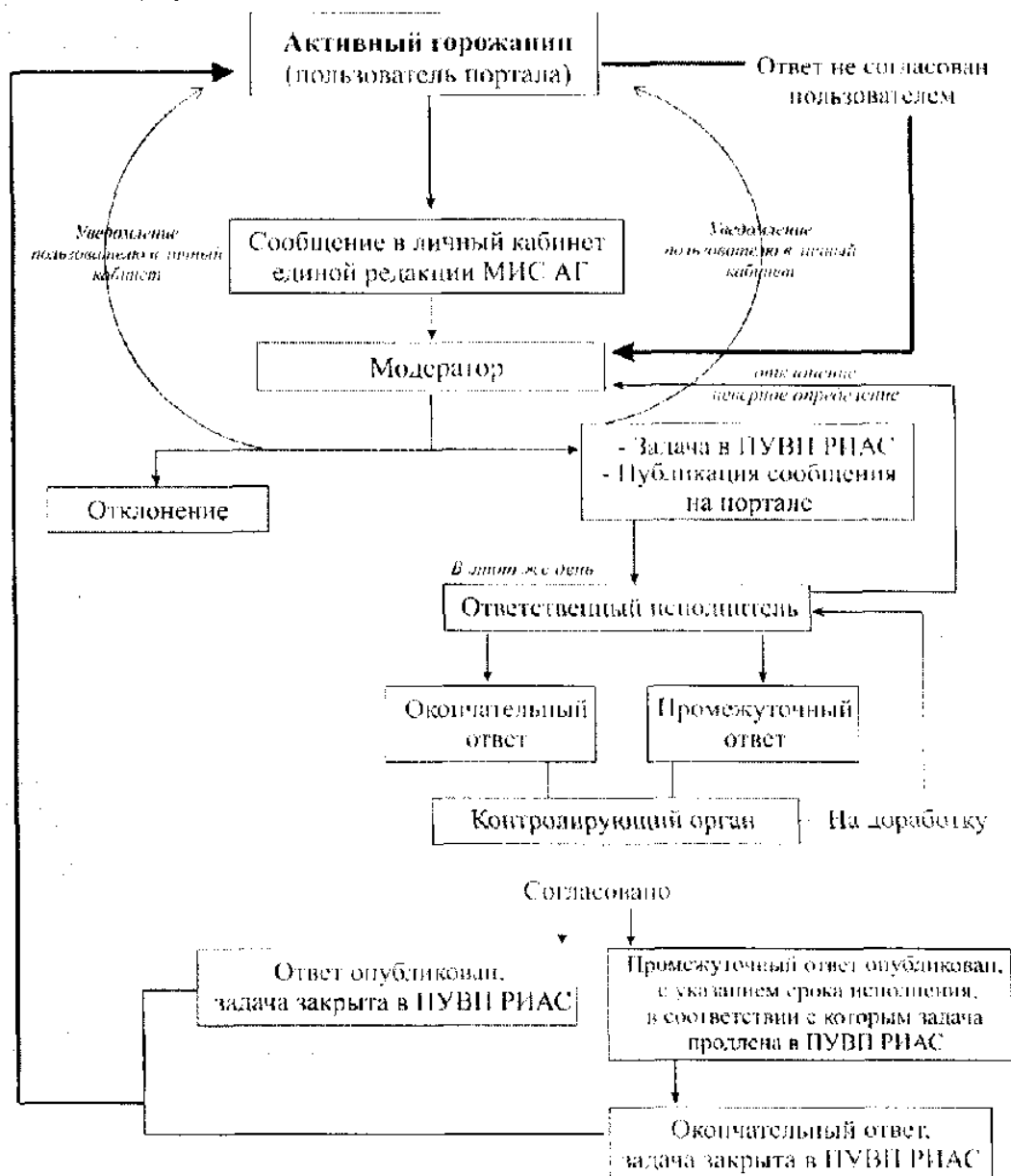
Начальник управления
организационно-контрольной и
аналитической работы
администрации города



В.А.Кизилов

Приложение № 3
к Порядку работы с сообщениями и
предложениями, поступившими в
муниципальную информационную
систему города Белгорода
«Активный горожанин»

Схема публикации, контроля, исполнения сообщений в муниципальной
информационной системе «Активный горожанин»

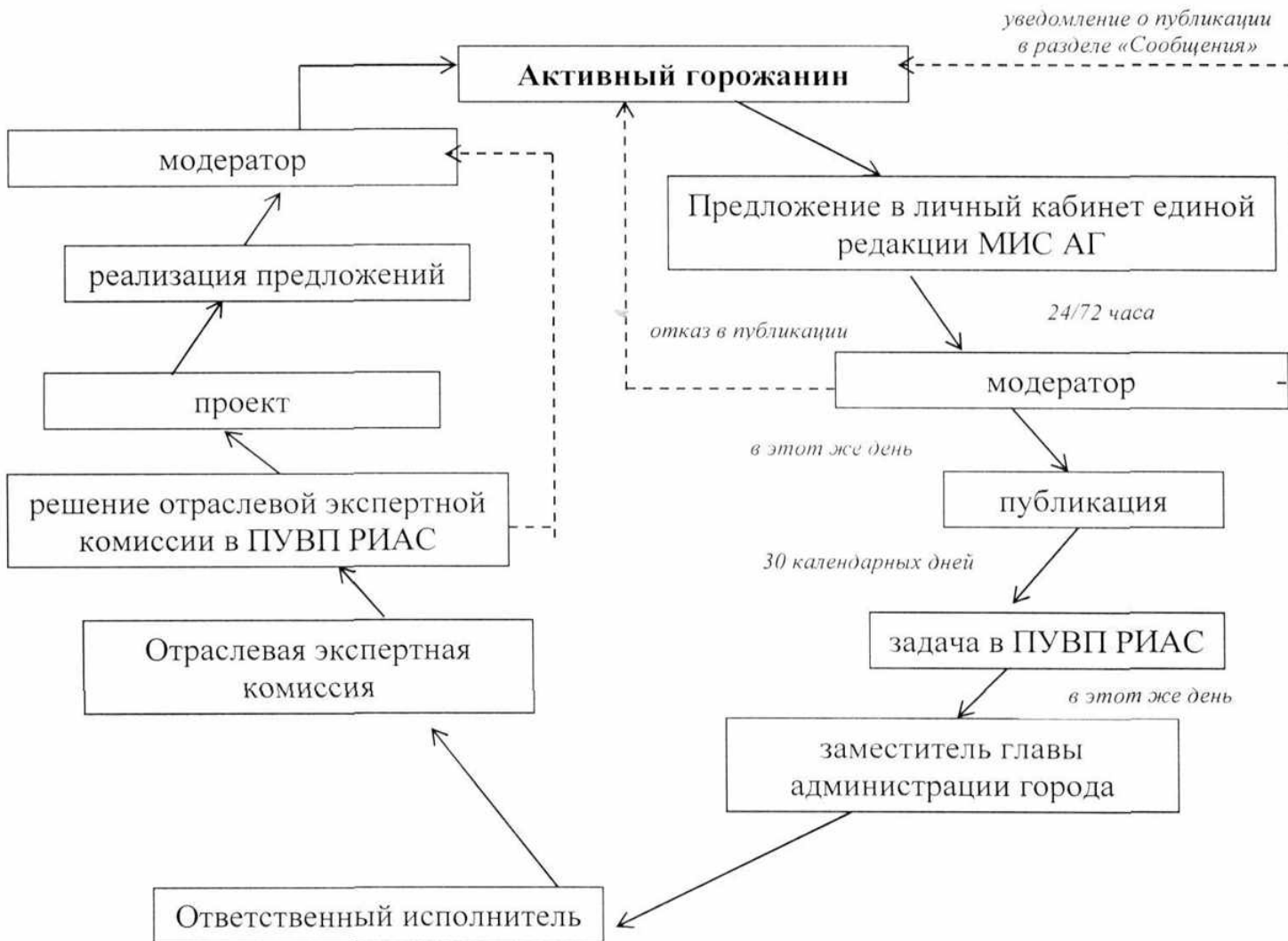


Начальник управления организационно-
 контрольной и аналитической работы
 администрации города

В.А.Кизилов

Приложение № 4
к Порядку работы с сообщениями и
предложениями, поступившими в
муниципальную информационную
систему города Белгорода
«Активный горожанин»

Схема взаимодействия при реализации предложений, опубликованных
в муниципальной информационной системе «Активный горожанин»



Начальник управления
организационно-контрольной и
аналитической работы
администрации города

В.А.Кизилов

Приложение № 5
к Порядку работы с сообщениями и
предложениями, поступившими в
муниципальную информационную
систему города Белгорода «Активный
горожанин»

форма

Сведения о количестве исполненных сообщений
и сообщениях, срок исполнения которых истек по состоянию
на _____

дата

№ п/п	№ в МОТИВ	Задача	Окончание задачи	Ответственный исполнитель	Содержание сообщения (полный текст)	Дата поступления сообщения	Ответ
1.							
2.							
итого сообщений исполнено, из них:							
с истекшим сроком							

Начальник управления организационно-контрольной и
аналитической работы администрации города



В.А.Кизилев

Приложение № 6
к Порядку работы с сообщениями и
предложениями, поступившими в
муниципальную информационную
систему города Белгорода «Активный
горожанин»

форма 1

Информация

о количестве сообщений, поступивших в муниципальную информационную систему «Активный горожанин»
 по состоянию на 17.00 час _____

дата

Всего поступило на портал		Номер задачи в ПУВП ГИАС
из новых в отчетный день		
в том числе:		
отклонено модератором		
принято модератором и направлено исполнителю		
принято к исполнению		
в том числе по фильтрам модерации		
Подтверждено модератором		
(обращение направлено исполнителю на рассмотрение)		
из них рассматриваются более 24 часов		
Принято к исполнению		
(исполнитель принял заявку на решение проблемы)		
Находятся на финальной модерации		
(включают сообщения, которые:		
отклонены модератором		
исполнены (закрыты в ПУВП ГИАС)		
Количество предложений		

Информация

о количестве сообщений, поступивших в муниципальную информационную систему «Активный горожанин»
по состоянию на 17.00 час _____

дата

(по категориям)

Категория	Всего	Сообщение отклонено	Сообщение принято	Исполнено	Принято к исполнению	Из них на исполнении с истекшим сроком	
						Кол-во	Номер задачи в ПУВП РИАС
Безопасность							
Благоустройство							
Брошенный транспорт							
.....							
Итого:							

**Информация
о количестве сообщений, находящихся в работе структурных подразделений администрации города,
по состоянию на _____**

дата

№п/п	Наименование структурного подразделения	Всего сообщений	Сообщение отклонено	Исполнено		Не исполнено	
				всего	из них с нарушением срока	всего	из них с нарушением срока

Начальник управления организационно-контрольной и
аналитической работы администрации города



В.А.Кизилов

**Приложение № 7
к Порядку работы с сообщениями и
предложениями, поступившими в
муниципальную информационную
систему города Белгорода
«Активный горожанин»**

**Единые требования к подготовке ответов на сообщения
для публикации в МИС АГ**

Ответ на сообщение, подготовленный ответственным исполнителем, не подлежит размещению в МИС АГ и возвращается контролером ответов на доработку без продления срока исполнения в следующих случаях:

1. Ответ носит формальный характер, не отвечает на поставленный в сообщении вопрос в случае подтверждения фактов, описанных пользователем.
2. Ответ не содержит необходимых обоснований и доказательств устранения проблемы (фотографические материалы и (или) сканированные образы документов).
3. Ответ содержит избыточную информацию, не позволяющую однозначно считать проблему решенной.
4. Ответ содержит безосновательные обвинения в адрес третьих лиц, не подтвержденные соответствующими документами (о расторжении договорных отношений, ведении претензионно-исковой работы, применении мер ответственности и т.п.).
5. Ответ содержит персональные данные третьих лиц, распространяемые без их согласия.
6. Ответ содержит информацию о включении адреса объекта в соответствующую адресную программу (проект адресной программы), не размещенную на сайте органов местного самоуправления.
7. Ответ содержит термины и аббревиатуры, которые не являются общепринятыми и содержание которых необходимо раскрыть.
8. Ответ содержит орфографические, пунктуационные, грамматические, стилистические ошибки.
9. К ответу приложены документы в формате, отличном от формата *.pdf и (или) с некорректной ориентацией страниц.

**Начальник управления
организационно-контрольной и
аналитической работы
администрации города**



В.А.Кизилов