

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА

ГОРОДА ПЕРЕСЛАВЛЯ-ЗАЛЕССКОГО

ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 22.11.2017 № ПОС.03-1642/17

г. Переславль-Залесский

Об информационной системе «Управград»

 В целях внедрения современных информационно-коммуникационных технологий при взаимодействии граждан с органами местного самоуправления города Переславля-Залесского

Администрация города Переславля-Залесского постановляет:

 1. Создать информационную систему приема и обработки сообщений по вопросам деятельности органов местного самоуправления города Переславля-Залесского «Управград» (vmeste.admpereslav.ru |upravgrad.ru).

 2. Утвердить Положение об информационной системе приема и обработки сообщений граждан по вопросам деятельности органов местного самоуправления города Переславля-Залесского «Управград» (приложение 1).

 3. Утвердить Единые правила модерации сообщений (приложение 2).

 4. Утвердить Порядок пользования Порталом «Управград» (приложение 3).

5.Определить МКУ «Служба обеспечения деятельности Администрации г. Переславля-Залесского и Единая дежурно-диспетчерская служба» организацией, уполномоченной на размещение на Портале справочной, новостной и иной общедоступной информации.

 6. Руководителям отраслевых (функциональных) органов Администрации г. Переславля-Залесского в срок до 23.11.2017 назначить должностных лиц, ответственных за организацию подготовки и передачи ответов на Портал.

 7. Настоящее постановление опубликовать в газете «Переславская неделя» и разместить на сайте органов местного самоуправления города Переславля-Залесского.

 8. Постановление вступает в силу после его официального опубликования.

 9. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Главы Администрации города Переславля-Залесского Кибец А.Г.

Глава городского округа

города Переславля-Залесского В.М.Волков

Приложение 1

к постановлению Администрации

города Переславля-Залесского

от 22.11.2017 № ПОС.03-1642/17

Положение

об информационной системе приема и обработки сообщений граждан

по вопросам деятельности органов местного самоуправления

города Переславля-Залесского «Управград»

I. Общие положения

 1. Настоящее положение об информационной системе приема и обработки сообщений граждан по вопросам деятельности органов местного самоуправления города Переславля-Залесского «Управград» (далее – Положение) определяет цель создания информационной системы «Управград», ее назначение, полномочия, права и обязанности участников информационного взаимодействия, порядок приема и обработки сообщений в информационной системе «Управград» (далее – Портал).

 2. В целях настоящего Положения используются следующие понятия:

 2.1. Информация – совокупность сообщений (за исключением сообщений по вопросам технической поддержки Портала), направляемых пользователями на Портал, и ответов на них органов местного самоуправления города Переславля-Залесского (далее – ответы).

 2.2. Обработка информации – анализ, проверка сообщений пользователей Портала и ответов на них, а также подготовка и передача на Портал ответов органами местного самоуправления города Переславля-Залесского.

 2.3. Пользователи Портала –неопределенный круг лиц, прошедших процедуру регистрации на Портале и получивший возможность подачи сообщений.

 2.4. Публикация информации – размещение на Портале информации, переданной пользователями Портала и органами местного самоуправления города Переславля-Залесского, для общего доступа.

 2.5. Сообщение пользователя Портала – текстовый комментарий, в том числе с фотографией, направленный пользователем на Портал.

 2.6. Ответ органа местного самоуправления города Переславля-Залесского – текстовый комментарий, в том числе с фотографией, подготовленный и направленный на Портал органом местного самоуправления города Переславля-Залесского.

 2.7. Личный кабинет – персональный раздел Портала, доступ к которому осуществляется с использованием логина и пароля, предоставляющий возможности для работы с информацией, размещенной на Портале.

 3. В процессе обработки информации на Портале принимают участие:

 3.1. МКУ «Служба обеспечения деятельности Администрации г. Переславля-Залесского и Единая дежурно-диспетчерская служба», выполняющее функции единой редакции Портала, далее Единая редакция.

 3.2. Отраслевые (функциональные) подразделения Администрации города Переславля-Залесского, муниципальные учреждения и предприятия, ответственные за подготовку ответов на сообщения пользователей Портала (далее – структурные подразделения).

 3.3. Пользователи Портала.

 4. Сообщения пользователей, поступающие на Портал, обращениями граждан, рассматриваемыми в порядке Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", не являются и рассматриваются в порядке, установленном настоящим Положением.

II. Цели создания и назначения Портала

 5. Целью создания Портала является внедрение современных информационно-коммуникационных технологий при взаимодействии граждан с органами местного самоуправления города Переславля-Залесского путем предоставления гражданам дополнительных возможностей по направлению сообщений по вопросам деятельности органов местного самоуправления города Переславля-Залесского и оперативного получения на них ответов.

 6. Портал может использоваться для проведения органами местного самоуправления города Переславля-Залесского опросов граждан, в том числе для оценки уровня удовлетворенности населения организацией транспортного обслуживания, качеством автомобильных дорог, жилищно-коммунальными услугами: уровнем организации теплоснабжения, водоснабжения (водоотведения), электроснабжения, газоснабжения, решением иных вопросов.

III. Требования к сообщениям, поступающим на Портал

 7. При осуществлении обработки и публикации сообщений на Портале субъекты, указанные в пункте 3, руководствуются Едиными правилами модернизации сообщений (приложение №2 к настоящему Положению).

IV. Обработка сообщений пользователей Портала

 8. Направленное на Портал сообщение пользователя поступает в «личный кабинет» Единой редакции.

 9. По итогам обработки поступившего сообщения принимается следующее решение:

 о публикации сообщения на Портале;

 об отклонении сообщения по основаниям, указанным в п.3 Единых правил модернизации сообщений (приложение №2 к настоящему Положению).

 10. В случае принятия решения об отклонении сообщения, по адресу электронной почты пользователя Единой редакцией направляется уведомление об отклонении сообщения с указанием причины.

 11. С момента направления пользователем Портала сообщения на Портал до момента его публикации на Портале и (или) направления по адресу электронной почты пользователя уведомления об отклонении сообщения как несоответствующего требованиям к сообщению должно пройти не более 2-х рабочих дней, за исключением случаев, указанных в пункте 18 настоящего Положения.

 12. В праздничные дни, когда совокупное число нерабочих дней составляет три и более, длительность обработки сообщения может быть увеличена на срок не более, чем до 72 часов.

V. Обработка ответов на сообщения пользователей Портала

 13. Структурное подразделение, получившее сообщение пользователя, готовит ответ в срок от 1 до 10 рабочих дней.

 14. Подготовленный ответ направляется в «личный кабинет» Единой редакции для обработки.

 15. По итогам обработки подготовленного ответа Единая редакция публикует ответ на Портале.

VI. Анализ результатов обработки сообщений пользователей Портала и ответов на них

 Единая редакцияежемесячно представляет Главе городского округа города Переславля-Залесского аналитическую информацию об основных темах и проблемах, затронутых в сообщениях, характере реагирования на указанные проблемы.

Приложение 2

к постановлению Администрации

города Переславля-Залесского

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Единые правила модерации сообщений

1. Общие положения
	1. Настоящие Единые правила модерации сообщений подготовлены в целях обеспечения публикации сообщений пользователей в информационной системе городского округа города Переславля-Залесского «Управград» (далее – Портал).
	2. В целях настоящих Единых правил модерации сообщений используются следующие понятия:
	3. Зарегистрированный пользователь - пользователь, прошедший официальную процедуру регистрации и получивший возможность подачи сообщений.
	4. Модерация сообщений - осуществление проверки информации, содержащейся в сообщениях и комментариях пользователей и ответах исполнителей, перед ее публикацией на Портале.
		1. Блокировка – техническая мера ограничения возможностей действий пользователей на Портале, выраженная во временном запрете направления сообщений данных пользователей на Портал сроком на 30 календарных дней.
		2. Отклонение сообщения – недопущение публикации сообщения на Портале.
	5. К модерации не допускаются сообщения, текстовый объем которых превышает 1000 знаков с пробелами.
	6. Текст сообщения должен быть написан на русском языке.
	7. Фотографии публикуются в качестве иллюстраций к сообщению пользователя. Не допускается публикация фотографий, содержащих изображения людей, имеющих разрешение и качество, не достаточное для различения объектов и выполненных на них работ, фотографий, требующих редактирования, в частности переворачивания, кадрирования или приближения. Не допускается публикация посторонних изображений, не относящихся к теме сообщения.
	8. Для публикации принимаются фотографии в формате jpg, png и иных аналогичных форматов размером не более 2 Мб каждая.
	9. В одном сообщении пользователь может направить не более 5 фотографий.
	10. Материалы, направленные пользователями в Единую редакцию, не редактируются и не возвращаются им.
2. Сроки публикации сообщений пользователей и ответов исполнителей.
	1. Сообщение, направленное зарегистрированным пользователем, должно быть опубликовано на нём не позднее 2-х рабочих дней с момента направления.
	2. В случае если Единой редакцией выявлено нарушение настоящих Правил, пользователь должен быть уведомлен о невозможности публикации сообщения с указанием пункта настоящих Правил, требования которого нарушены, не позднее 2-х рабочих дней с момента направления сообщения. Уведомление зарегистрированного пользователя направляется по адресу электронной почты, указанному пользователем при регистрации.
	3. Официальный ответ на сообщение зарегистрированного пользователя, готовится исполнителем и публикуется в срок, установленный п. 13 Положения.
3. Причины отклонения сообщений зарегистрированных на порталах пользователей
	1. Сообщение не соответствует темам, рассматриваемым на Портале.
	2. Сообщение не содержит конкретных фактов, на основании которых возможно провести проверку.
	3. Сообщение содержит безосновательные, недоказанные обвинения в адрес других пользователей, исполнителей, физических или юридических лиц.
	4. Сообщение содержит вопрос, ответ на который ожидается или уже был дан ранее по одному и тому же объекту.
	5. 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 участников, иных лиц или организаций.
	6. Сообщение содержит персональные данные третьих лиц. В данном случае обязательно прилагается документ, подтверждающий полномочия представления интересов 3-е лица.
	7. Сообщение содержит информацию, распространяемую в коммерческих целях либо в любых других целях (спам, реклама, ссылки на другие ресурсы сети Интернет, размещенные на них документы, изображения, видеофайлы).
	8. Фотография, сопровождающая комментарий пользователя, не отвечает требованиям пункта 1.7 настоящих Правил, при этом комментарий указывает на данную фотографию как на единственный факт, на основании которого возможно проведение проверки.
	9. Сообщение не является логически законченным высказыванием, содержит опечатки и/или ошибки, препятствующие пониманию смысла комментария либо допускающие возможность его неоднозначного толкования.
	10. Адрес, указанный в сообщении, не соответствует адресу выбранного объекта.
	11. Текстовый объем сообщения превышает 1000 знаков, включая пробелы.
	12. Текст сообщения содержит вопросы не относящиеся к полномочиям органов местного самоуправления.
4. Основания для ограничения действий зарегистрированных на Порталах пользователей
	1. Если сообщение зарегистрированного пользователя содержит угрозы действиями, которые способны нанести ущерб другому пользователю, группе пользователей, третьим лицам, а также угрозы политического, религиозного или иного преследования.
	2. Если зарегистрированный пользователь осуществляет действия, которые могут быть классифицированы как действия спам-роботов. Пользователь не может оставить более 1 комментария и разместить более 1 обращения в сутки.

Приложение 3

к постановлению Администрации

города Переславля-Залесского

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Порядок пользования Порталом «Управград»

1. Общие положения
	1. Настоящий Порядок определяет условия и порядок пользования Порталом «Управград», размещенном в сети Интернет по адресу: vmeste.admpereslav.ru |upravgrad.ru (далее Портал).
	2. Сообщения пользователей, поступающие на Портал, обращениями граждан, рассматриваемыми в порядке Федерального от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", не являются и рассматриваются в соответствии с Положением об информационной системе приема и обработки сообщений граждан по вопросам деятельности органов местного самоуправления города Переславля-Залесского «Управград», утвержденном Постановлением Администрации горда Переславля-Залесского.
	3. Портал предназначен для приема, обработки и направления ответов на сообщения.
	4. Пользователь несет персональную ответственность за ознакомление с условиями настоящего Порядка.
2. Термины, используемые в целях настоящего Соглашения
	1. Редакция Портала ― МКУ «Служба обеспечения деятельности Администрации г. Переславля-Залесского и ЕДДС», выполняющее функции единой редакции Портала.
	2. Пользователь ― пользователь сети Интернет, прошедший процедуру регистрации и авторизации на Портале «Управград».
	3. Портал ― web-сайт администрации городского округа города Переславля-Залесского, предоставляющий возможность регистрации и пользования сервисами Портала.
	4. Логин ― уникальная последовательность буквенно-цифровых символов, позволяющая идентифицировать пользователя на Портале. В качестве логина может быть использован адрес электронной почты пользователя.
	5. Пароль ― уникальная последовательность буквенно-цифровых символов, связанная с логином и используемая для доступа пользователя на Портале.
	6. Регистрация ― это процесс создания личной учетной записи Пользователя ―первичный ввод логина и пароля для регистрации на Портале. При регистрации Пользователю необходимо подтвердить свою личность через полученный код доступа на мобильный телефон и электронную почту.
	7. Авторизация ― ввод Пользователем логина и пароля для целей пользования сервисами Портала.
	8. Имя, фамилия ― уникальная последовательность буквенно-цифровых символов, введенная Пользователем и используемая для подписи публикуемой Пользователем информации и материалов. Имя, фамилия пользователя не должны содержать названий политических, общественных, коммерческих или иных организаций, содержать призывы или лозунги политического, коммерческого или иного характера, нецензурную лексику, ссылки на ресурсы, размещенные в сети Интернет.
3. Предмет Соглашения
	1. Оператор обязуется предоставить Пользователю возможность регистрации, авторизации и пользования сервисами Портала.
	2. Пройдя процедуры регистрации и авторизации, Пользователь считается принявшим условия Соглашения в полном объеме без исключений. В случае несогласия Пользователя с какими-либо из положений Соглашения, Пользователь не вправе использовать сервисы Портала.
	3. Использование сервиса Портала регулируется Положением об информационной системе приема и обработки сообщений граждан по вопросам деятельности органов местного самоуправления города Переславля-Залесского «Управград», утвержденном Постановлением Администрации горда Переславля-Залесского.
4. Права и обязанности сторон
	1. Редакция Портала обязана:
		1. Обеспечить Пользователю доступ к сервисам Портала в соответствии с п.3.1, п.3.2. настоящего Порядка.
		2. Не разглашать, не передавать информацию третьим лицам о Пользователе и его операциях на Портале, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.
	2. Редакция Портала имеет право:
		1. Вносить изменения в сервис Портала, а также предоставлять доступ к новым сервисам с последующим уведомлением Пользователя.
		2. Проводить профилактические работы на Портале с временным приостановлением работы Портала.
		3. Заблокировать на любой период или удалить учетную запись в случае нарушения Пользователем условий настоящего Порядка, Единых правил модерации сообщений.
		4. Отказать Пользователю в обработке сообщений в случае нарушения Пользователем своих обязательств.
		5. Заблокировать на любой период или удалить учетную запись Пользователя в случае, если Пользователь два и более раз направил на Портал недостоверные (не соответствующие действительности) материалы или материалы, которые могут быть классифицированы как спам, либо противоречащие требованиям, указанным в п. 4.4.11 – 4.4.12.
		6. Не рассматривать сообщения, содержащие нецензурные выражения, оскорбления, социальный диалект, неясные сокращения, а также сообщения на политические темы или содержащие лозунги коммерческого и иного характера.
		7. Заблокировать на любой период или удалить учетную запись Пользователя в случае, если в качестве имени и фамилии пользователь указывает данные, противоречащие п. 4.4.6 – 4.4.9 настоящего Порядка.
		8. Заблокировать на любой период или удалить учетную запись Пользователя, если сочтет ее противоречащей п. 4.4.5.
	3. Редакция Портала не несет ответственность за последствия несанкционированного использования сервисов Портала третьими лицами, случившегося не по вине Редакции.
	4. Пользователь обязан:
		1. Обеспечить за свой счет доступ в Интернет, настройку и защиту от несанкционированного использования своего оборудования.
		2. Нести ответственность за сохранность установленного Пользователем пароля к Порталу.
		3. Нести ответственность за содержание сообщений и свои действия, предпринятые через Портал, имевшие место после регистрации Пользователя на Портале.
		4. Не использовать сервисы Портала для совершения каких-либо действий, противоречащих законодательству Российской Федерации, Ярославской области, Положению.
		5. Не создавать и не использовать на Портале более одной учетной записи.
		6. В качестве имени и фамилии использовать свои настоящие имя и фамилию.
		7. Имя и фамилия не должны совпадать. Вместо фамилии не должно указываться имя и наоборот. В имени и фамилии (или псевдониме) не должны использоваться знаки препинания, за исключением «–».
		8. Не использовать имя, фамилию как средство пропаганды, дискриминации, провокации, продвижения общественных, политических или коммерческих интересов.
		9. Не выдавать себя за другого человека или представителя организации и/или сообщества без достаточных на то прав, а также применять любые другие формы и способы незаконного представительства других лиц в сети.
		10. Не использовать материалы, направленные другими пользователями на Портал, для повторного размещения на Портале от своего имени.
		11. Не размещать материалы, которые не соответствуют целям создания Портала, ущемляют интересы других Пользователей или третьих лиц, или по другим причинам являются нежелательными для размещения на Портале.
		12. Не размещать материалы, содержащие заведомо ложную, вводящую в заблуждение, неправдивую или неточную информацию, или материалы, которые могут быть классифицированы как спам.
		13. Не пытаться получить доступ к сервисам портала незаконно или в обход правилам, указанным в настоящем Порядке.
		14. По возможности формулировать сообщение о проблеме в вежливой, максимально короткой и простой для понимания форме.
	5. Пользователь соглашается не использовать сервисы Портала для:
		1. 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.
		2. Размещения ссылок на ресурсы сети Интернет, содержание которых противоречит законодательству Российской Федерации.
	6. Пользователь дает согласие:
		1. На отправку ему смс-сообщений, носящих информационный характер о деятельности Портала и о деятельности органов местного самоуправления.
		2. На отправку ему электронных писем носящих информационный характер о деятельности Портала и о деятельности органов власти.
5. Использование и хранение информации и материалов
	1. Оператор определяет срок хранения и максимальный объем материалов, размещаемых Пользователем на Портале.
	2. Пользователь предоставляет Редакции Портала неисключительную лицензию для использования материалов, размещенных Пользователем на Портале, включая воспроизведение, распространение, переработку, публичный показ и доведение до всеобщего сведения за исключением случаев, установленных законодательством Российской Федерации, Ярославской области, Положением.
	3. Пользователь может в любой момент удалить свою учетную запись. В случае удаления Пользователем своей учетной записи Редакция имеет право сохранять архивные копии контента, размещенного Пользователями.
6. Прочие условия
	1. Оператор вправе без предупреждения приостановить использование Пользователем сервисов Портала в случаях нарушения Пользователем условий настоящего Порядка, Единых правил модерации сообщений, Положения об информационной системе приема и обработки сообщений граждан по вопросам деятельности органов местного самоуправления города Переславля-Залесского «Управград».
	2. Все споры по настоящему Порядку разрешаются в соответствии с законодательством Российской Федерации.