

Об утверждении регламента приема и обработки сообщений на Цифровой платформе «Умный город»

В рамках достижения целей и задач муниципальных программ на территории города Заречного Пензенской области, в соответствии со статьями 4.3.1, 4.6.1. Устава закрытого административно-территориального образования города Заречного Пензенской области Администрация ЗАТО города Заречного **п о с т а н о в л я е т:**

1. Утвердить регламент приема и обработки сообщений на Цифровой платформе «Умный город» (приложение №1).

2. Утвердить список ответственных должностных лиц цифровой платформы «Умный город» (приложение №2).

3. Настоящее постановление опубликовать в муниципальном печатном средстве массовой информации – в газете «Ведомости Заречного».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Администрации города Заречного Дильмана И.В.

Глава города О.В. Климанов

Приложение 1

**РЕГЛАМЕНТ**

**приема и обработки сообщений на Цифровой платформе «Умный город»**

1. Общие положения.
	1. Настоящий Регламент определяет порядок приема и обработки сообщений на Цифровой платформе «Умный город» (далее – Платформа) Администрации города Заречного Пензенской области (далее – Администрация города).
	2. В настоящем Регламенте используются следующие термины и их определения:

**органы местного самоуправления** – Администрация города, подведомственные учреждения и организации, участвующие в обработке сообщений пользователей на основании соглашения и использующие сервисы Платформы;

**ответственные должностные лица** – сотрудники органов местного самоуправления, организаций, назначенные ответственными за организацию работы на Платформе (Приложение);

**организации** – юридические лица или индивидуальные предприниматели, заключившие с Оператором Платформы соответствующее соглашение;

**пользователь** – физическое или юридическое лицо, направившее сообщение на Платформу или принявшее участие в поддержке сообщения другого пользователя, или голосовании за реализацию проектов, информация о которых размещена на Платформе с использованием средств регистрации Платформы;

**гость** – физическое или юридическое лицо, принявшее участие в поддержке сообщения пользователя или голосовании за реализацию проектов, информация о которых размещена на Платформе, и не использующий средства регистрации Платформы;

**электронное сообщение** - информация в текстовой или иной форме (включая фотографии, электронные образы (скан - образы) документов и т.д.), направленная пользователем на Платформу;

**обработка электронных сообщений** – анализ, проверка сообщений пользователей и ответов на них, а также подготовка ответов органами местного самоуправления, организациями и направление их пользователям;

**личный кабинет** - персональный раздел Платформы, доступ к которому осуществляется с использованием логина и пароля, предоставляющий возможности для работы с информацией, размещаемой на Платформе;

**публикация** – размещение на Платформе информации, переданной пользователями, органами местного самоуправления и организациями для общего доступа;

**справочные данные** – ФИО ответственных должностных лиц, контактные данные, информация о режимах работы органа местного самоуправления, организации, его подразделениях и иные сведения, касающиеся их деятельности;

* 1. Сообщения, направленные на Платформу, не являются обращениями граждан, рассматриваемыми в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и обрабатываются в порядке, установленном настоящим Регламентом.
1. Участники взаимодействия по приему и обработке сообщений пользователей
	1. Участниками взаимодействия по приему и обработке сообщений являются:

органы местного самоуправления;

пользователи;

гости;

ответственные должностные лица.

* 1. Органы местного самоуправления и организации:

определяют должностных лиц, ответственных за организацию предоставления ответов на Платформе;

готовят ответы на сообщения пользователей согласно настоящему Регламенту;

при необходимости организуют обработку входящих сообщений в пределах своей компетенции и доступных функций на Платформе;

обеспечивают актуализацию справочных данных;

* 1. Пользователи:

направляют сообщения на Платформу, согласно настоящему Регламенту;

дают оценку ответам органов местного самоуправления и организациям, полученным на сообщения, в порядке, установленном настоящим Регламентом;

участвуют в поддержке сообщений других пользователей;

* 1. Гости:

участвуют в поддержке сообщений пользователей;

* 1. Ответственные должностные лица обеспечивают:

организацию, контроль и качество приема и обработки сообщений, поступающих на Платформу, осуществляемых должностными лицами соответствующего органа местного самоуправления, организации;

актуальность и достоверность сведений, предоставляемых на Платформу, включая своевременную актуализацию типовых вопросов и ответов на них, справочных данных о структурных подразделениях органов местного самоуправления, организации,

иную информацию, необходимую для функционирования Платформы.

**Темы и категории тем сообщений на Платформе**

* 1. Размещение сообщений на Платформе осуществляется в соответствии с темами и категориями тем.
	2. Предложение органа местного самоуправления, организации о создании (изменении) на Платформе новой темы и (или) категории должно содержать:

наименование темы и (или) категории, которую предлагается создать (изменить) на Платформе;

наименование органа местного самоуправления, организации, который предлагается сделать ответственным за подготовку ответов на сообщения по данной теме и (или) категории;

наименования органов местного самоуправления, организаций, участие которых необходимо при подготовке ответов на сообщения по данной теме и (или) категории;

предложения по маршрутизации сообщений по данной теме и (или) категории.

1. Способы направления сообщений на Платформу
	1. Пользователь может направить сообщение на Платформу, размещенной в информационно-коммуникационной сети Интернет по адресу: <https://rosatom.city/zarechnyzato/>
	2. Для формирования и направления сообщения непосредственно на Платформу пользователь использует средства регистрации Платформы.
	3. При формировании сообщения пользователь выбирает на Платформе тему и категорию темы, соответствующей содержанию сообщения, и формирует сообщение.
	4. Направление электронных сообщений пользователей на Платформу, осуществляется в любое время в рабочие, выходные и праздничные дни.
2. Требования к сообщениям, поступающим на Платформу
	1. Сообщение пользователя должно содержать:

информацию в текстовой или иной форме (включая электронные образы документов и (или) фотографии (далее - фотографии));

дату, время и место, с которыми связана информация, указанная в сообщении.

* 1. Пользователь вправе дополнительно указать в сообщении:

фамилию, имя, отчество пользователя;

иные обстоятельства, имеющие, по мнению пользователя, значение для обработки информации, указанной в сообщении.

* 1. Сообщения направляются на русском языке и не могут содержать:

нецензурную лексику либо ее производные;

сообщения личного характера;

информацию, направленную на пропаганду ненависти и дискриминации по расовому, этническому, половому, языковому, религиозному, социальному, политическому признакам;

ущемление прав национальных меньшинств, несовершеннолетних, призывающее к причинению им или их имуществу вреда (ущерба) в любой форме;

обвинения и (или) оскорбления в адрес других пользователей, органов государственной власти и местного самоуправления, иных лиц;

угрозы действиями, которые способны нанести вред и (или) ущерб другим пользователям, гостям, органам власти, органам местного самоуправления, организациям, иным лицам;

информацию, распространяемую в коммерческих либо в любых других целях, отличных от целей создания и функционирования Платформы;

информацию по вопросу, на который пользователю ранее был дан ответ о невозможности или условиях решения вопроса, содержащегося в сообщении (за исключением случаев повторного направления сообщения на доработку);

информацию по вопросам деятельности федеральных и региональных органов государственной власти;

описание в одном сообщении нескольких вопросов по разным категориям или подкатегориям тем, содержащихся на Платформе;

противоречивую и (или) требующую уточнения информацию о местонахождении объекта, указанного в сообщении.

* 1. Помимо требований, предусмотренных пунктом 4.1. настоящего Регламента, сообщения, поступающие на Платформу, не могут полностью повторять текст сообщения, ранее зарегистрированного на Платформе и направленного пользователем до истечения установленного срока подготовки ответа на ранее зарегистрированное сообщение. В случае дублирования сообщения одним или несколькими пользователями Платформы, повторяющиеся сообщения подлежат удалению с отправкой соответствующего уведомления.
	2. Электронные образы документов и (или) фотографии должны быть выполнены в форматах \*jpg, \*png, tiff.
	3. К одному сообщению, поступившему на Платформу, можно приобщить не более 4 фотографий.
	4. Не допускается направление фотографий требующих редактирования, в частности, переворачивания, кадрирования или приближения.
	5. При размещении сообщения на Платформу оно становится публичным. Публичность сообщения означает возможность любого пользователя или гостя ознакомиться с содержанием сообщения и ответом на него (далее - публичные сообщения).
1. Обработка сообщений, поступающих на Платформу
	1. Обработка сообщений, поступающих на Платформу, осуществляется согласно требованиям, установленным настоящим Регламентом.
	2. Сформированное пользователем на Платформе сообщение поступает ответственному должностному лицу для обработки.
	3. Ответственное должностное лицо рассматривает сообщение на предмет соответствия требованиям к сообщениям, поступающим на Платформу, предусмотренным разделом 4 настоящего Регламента.
	4. Основания для принятия решения об отказе в регистрации сообщения, поступившего на Платформу:

несоответствие содержания сообщения пользователя категории тем, содержащихся на Платформе;

несоответствие сообщения требованиям, предусмотренным разделом 4 настоящего Регламента.

* 1. В случае регистрации публичного сообщения на Платформе, ответственное должностное лицо направляет уведомление о регистрации сообщения и публикации сообщения в личный кабинет пользователя на Платформе или на электронный адрес пользователя.
	2. В случае отказа в регистрации сообщения на Платформе ответственное должностное лицо обеспечивает направление уведомления об отказе в регистрации сообщения с указанием причины отказа и предложением скорректировать сообщение в соответствии требованиями, предусмотренными разделом 4 настоящего на адрес электронной почты пользователя.
1. Предоставление ответов на сообщения, поступающие на Платформу
	1. Предоставление ответа на сообщение осуществляется ответственными должностными лицами.
	2. Ответственное должностное лицо, получившее сообщение, в течение рабочих двух дней готовит на него ответ.

 В зависимости от результата рассмотрения ответ на сообщение должен содержать информацию о решении вопроса, указанного в сообщении, либо о планируемых сроках и мерах для решения вопроса, указанного в сообщении (в случае невозможности его решения в срок, установленный для обработки сообщения и предоставления ответа на него), либо обоснование невозможности решения вопроса.

* 1. К ответу на сообщение могут прикрепляться электронные образы (скан-образы) документов и (или) фотографии, подтверждающие факт рассмотрения и (или) решения вопроса, содержащегося в сообщении.
	2. Пользователь получает уведомление о публикации ответа на публичное сообщение на Платформе на адрес электронной почты.
	3. Ответ на сообщение доступен пользователю на Платформе по уникальному номеру, который присваивается сообщению при его регистрации.
1. Обратная связь пользователей при направлении сообщений на Платформу
	1. Пользователь может дать оценку ответу, полученному на сообщение, посредством выбора на Платформе одного из предлагаемых вариантов ответа.
	2. При выборе негативной оценки ответа пользователь в обязательном порядке указывает конкретные замечания, требующие доработки.
	3. В случае негативной оценки ответа сообщение повторно направляется в уполномоченный орган местного самоуправления, организацию на доработку с указанием замечаний, требующих доработки.
	4. Пользователь уведомляется о направлении ответа на доработку по адресу электронной почты.
	5. Пользователь, гость может проголосовать в поддержку любого публичного сообщения с использованием сервисов Платформы в поддержку одного публичного сообщения только один раз.
2. Результаты рассмотрения сообщений
	1. В рамках Платформы автоматически формируется статистическая и аналитическая информация о деятельности органов местного самоуправления, организаций по обработке сообщений и подготовке на них ответов (далее – статистическая и аналитическая информация).
3. Ответственность органов власти, органов местного самоуправления, организации
	1. Ответственное должностное лицо несет ответственность за выполнение обязательств, предусмотренных настоящим Регламентом.
	2. Органы местного самоуправления, организации несут ответственность за выполнение обязательств, предусмотренных настоящим Регламентом, в том числе за актуальность и достоверность сведений справочные данные о структурных подразделениях, иную информацию, необходимую для функционирования Платформы.

Приложение 2

Список ответственных должностных лиц цифровой платформы «Умный город»

| **№ п/п** | **Организация** | **ФИО** | **Должность** | **Роль** | **Тип проблемы** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Администрация | Дильман Илья Владимирович | заместитель Главы Администрации | Модератор | Ямы на дорогахНеубранный мусорНе убран снегПроблемы ЖКХБлагоустройствоОсвещениеЗемляные работы |
| 2 | Администрация | Дементьев Эдуард Владимирович | И.о. начальника отдела городской инфраструктуры и жилищной политики | Модератор | Ямы на дорогахНеубранный мусорНе убран снегПроблемы ЖКХБлагоустройствоОсвещениеЗемляные работы |
| 3 | Администрация | Балотина Галина Владимировна | Советник отдела городской инфраструктуры и жилищной политики | Исполнитель | Ямы на дорогах |
| 4 | Администрация | Максимова Ольга Анатольевна | Советник отдела городской инфраструктуры и жилищной политики | Исполнитель | Неубранный мусор |
| 5 | Администрация | Палаткин Михаил Юрьевич | Начальник отдела архитектуры и градостроительства | Модератор | Строительство |
| 6 | Администрация | Соболева Наталья Валериевна | Зам. начальника отдела архитектуры и градостроительства | Исполнитель | Строительство |
| 7 | Администрация | Королева Ирина Рафаиловна | Ведущий эксперт отдела архитектуры и градостроительства | Исполнитель | Строительство |
| 8 | Администрация | Чугунова Марина Алексеевна | Ведущий эксперт отдела архитектуры и градостроительства | Исполнитель | Строительство |
| 9 | Администрация | Пензин Павел Николаевич | Руководитель аппарата Собрания представителей | Модератор | Наказ депутату |
| 10 | Администрация | Кравецкая Ольга Вячеславовна | Советник Собрания представителей | Исполнитель | Наказ депутату |
| 11 | Администрация | Лямуков Михаил Анатольевич | Советник отдела городской инфраструктуры и жилищной политики | Исполнитель | Благоустройство |
| 12 | Администрация | Киндяева Ольга Анатольевна | Советник отдела контроля и управления делами | Исполнитель | Другая проблема |
| 13 | Администрация | Климанов Олег Владимирович | Глава города | Модератор | Коронавирус |
| 14 | Администрация | Алмаев Гельман Хайдарович | Муниципальный инспектор | Исполнитель | Машина на газоне |
| 15 | МП «Горэлектросеть» | Шошкин Виктор Васильевич | Директор | Модератор | Освещение |
| 16 | Департамент социального развития | Мельников Дмитрий Александрович | Начальник Департамента социального развития | Модератор | Обеспечение мобильности |
| 17 | МКУ «КБУ» | Симаков Артур Николаевич | Начальник отдела материально-технического обеспечения | Исполнитель | Благоустройство города |
| 18 | МКУ «Управление городского развития и проектной деятельности» | Малышев Александр Сергеевич | Директор  | Модератор | Мониторинг работы платформы  |
| 19 | МКУ «Управление городского развития и проектной деятельности» | Фирулёва Ирина Юрьевна | Главный специалист | Модератор | Мониторинг работы платформы |
| 20 | МКУ «Управление МТО» | Новожилова Ирина Васильевна | Начальник отдела организационного обеспечения органов местного самоуправления | Модератор | Бродячие животные |
| 21 | МКУ «Управления информатизации и обеспечения градостроительной деятельности» | Алексеев Михаил Анатольевич | Директор Управления информатизации и обеспечения градостроительной деятельности | Модератор | Администрирование системы доступа |
| 22 | МКУ «Управления информатизации и обеспечения градостроительной деятельности» | Ратманов Дмитрий Владимирович | Начальник отдела обслуживания компьютерной техники и программного обеспечения | Модератор | Администрирование системы доступа |
| 23 | МКУ «Управления информатизации и обеспечения градостроительной деятельности» | Асылгареев Альберт Флюрович | Системный администратор | Модератор | Администрирование системы доступа |
| 24 | МУП ЖСКХ | Дудков Александр Михайлович | Генеральный директор | Исполнитель | Проблема ЖКХ |
| 25 | ООО «Единая управляющая компания» | Бокарева Ирина Сергеевна | Специалист по персоналу | Исполнитель | Проблема ЖКХ |
| 26 | ООО «Ремстройсервис» | Букин Олег Васильевич | Директор | Исполнитель |  |
| 27 | ООО «Управдом» | Канцерова Юлия Андреевна | Советник отдела контроля и управления делами | Исполнитель | Проблема ЖКХ |
| 28 | ООО «Управдом» | Кулькова Мария Сергеевна | Руководитель call-центра | Исполнитель | Проблема ЖКХ |
| 29 | ООО «ЭнергоПромРесурс | Вельдин Владимир Иванович | Зам. Главного инженера по водоснабжению и водоотвдению | Исполнитель | Проблема ЖКХ |
| 30 | ООО «ЭнергоПромРесурс | Киляков Евгений Викторович | Зам. Главного инженера по теплоснабжению | Исполнитель | Проблема ЖКХ |
| 31 | ООО «ЭнергоПромРесурс | Болонов Сергей Николаевич | Начальник управления по организации эксплуатации и по безопасности производства | Исполнитель | Проблема ЖКХ |
| 32 | ООО ЖКХ | Кривов Дмитрий Валериевич | Начальник отдела по работе с населением | Исполнитель | Проблема ЖКХ |
| 33 | ООО ЖКХ | Утин Александр Александрович | Главный инженер | Исполнитель | Проблема ЖКХ |
| 34 | ООО УК «Градэк-Сервис» | Баркалов Андрей Андреевич | Зам. ген. директора | Исполнитель | Проблема ЖКХ |