



ПРАВИТЕЛЬСТВО САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 11 декабря 2019 г. № 558

г. Южно-Сахалинск

О Единой системе взаимодействия граждан по вопросам деятельности органов исполнительной власти Сахалинской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Сахалинской области

Во исполнение Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», а также в целях обеспечения и защиты прав и свобод человека, гражданина и группы граждан, изъявивших желание на публичную и открытую реализацию своего конституционного права направлять сообщения в органы государственной власти Сахалинской области и органы местного самоуправления муниципальных образований Сахалинской области, Правительство Сахалинской области **п о с т а н о в л я е т** :

1. Утвердить Положение о государственной информационной системе «Единая система взаимодействия граждан по вопросам деятельности органов исполнительной власти Сахалинской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Сахалинской области» (далее – Положение о Единой системе) (прилагается).

2. Утвердить Регламент обработки сообщений, поступающих в единую систему взаимодействия граждан по вопросам деятельности органов исполнительной власти Сахалинской области, органов местного самоуправле-

ния муниципальных образований Сахалинской области (далее – Регламент о Единой системе) (прилагается).

3. Определить:

3.1. министерство цифрового развития и связи Сахалинской области уполномоченным органом, осуществляющим организационное и правовое регулирование в рамках функционирования и развития государственной информационной системы «Единая система взаимодействия граждан по вопросам деятельности органов исполнительной власти Сахалинской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Сахалинской области» (далее – Единая система, уполномоченный орган);

3.2. министерство жилищно-коммунального хозяйства Сахалинской области контрольным органом Единой системы.

4. Уполномоченному органу обеспечить ввод в эксплуатацию и постановку на учет Единой системы в Реестре государственных информационных систем Сахалинской области, определить оператора Единой системой.

5. Органам исполнительной власти Сахалинской области:

5.1. назначить должностных лиц (сотрудников), ответственных за организацию работы в Единой системе;

5.2. осуществлять мероприятия по работе с сообщениями, поступающими посредством Единой системы, в соответствии с утверждёнными Положением о Единой системе и Регламентом о Единой системе;

5.3. подготовить и представить оператору Единой системы информацию для наполнения раздела «База знаний»;

5.4. организовать работу в подведомственных учреждениях (предприятиях) по реализации мероприятий по работе в Единой системе.

6. Рекомендовать территориальным органам федеральных органов исполнительной власти Сахалинской области, органам местного самоуправления муниципальных образований Сахалинской области, а также иным организациям, подключаемым к Единой системе, руководствоваться Положением о Единой системе и Регламентом о Единой системе:

6.1. назначить должностных лиц (сотрудников), ответственных за организацию работы с Единой системой;

6.2. осуществлять мероприятия по работе с сообщениями, поступающих через Единую систему, в соответствии с утверждёнными Положением о Единой системе и Регламентом о Единой системе;

6.3. подготовить и представить оператору Единой системы информацию для наполнения раздела «База знаний»;

6.4. организовать работу в подведомственных учреждениях (предприятиях) (при наличии) по реализации мероприятий по работе в Единой системе.

7. Финансирование мероприятий по обеспечению функционирования и развития Единой системы осуществлять в рамках выделенных средств областного бюджета, предусмотренных на исполнение государственной программы Сахалинской области «Совершенствование системы государственного управления», утвержденной постановлением Правительства Сахалинской области от 14.05.2018 № 216.

8. Опубликовать настоящее постановление в газете «Губернские ведомости», на официальном сайте Губернатора и Правительства Сахалинской области, на «Официальном интернет-портале правовой информации».

9. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя председателя Правительства Сахалинской области В.В.Аленькова.

Председатель Правительства
Сахалинской области



А.В.Белик

УТВЕРЖДЕНО

постановлением Правительства

Сахалинской области

от 11 декабря 2019 г. № 558

ПОЛОЖЕНИЕ

о государственной информационной системе «Единая система взаимодействия граждан по вопросам деятельности органов исполнительной власти Сахалинской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Сахалинской области»

1. Общие положения

Настоящее положение определяет цели, задачи, основные функции, состав, организационную структуру, обязанности участников единой системы взаимодействия граждан по вопросам деятельности органов исполнительной власти Сахалинской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Сахалинской области (далее – Положение).

2. Термины и определения

1. Единая система	государственная информационная система Сахалинской области «Единая система взаимодействия граждан по вопросам деятельности органов исполнительной власти Сахалинской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Сахалинской области»
2. Уполномоченный орган	уполномоченный Правительством Сахалинской области орган исполнительной власти Сахалинской области, осуществляющий организационное и правовое регулирование в рамках функционирования и развития Единой системы в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством Сахалинской области и настоящим Положением

3. Контрольный орган	уполномоченный Правительством Сахалинской области орган исполнительной власти Сахалинской области, осуществляющий управление процессами Единой системы, контроль и проверку исполнения поступивших Сообщений Исполнителями и Контролерами, качества принятых решений, в том числе соблюдение прав Пользователей, оценку работы Ответственных органов, а также обработку обратной связи по Предложениям
4. Оператор	определяется уполномоченным органом, обеспечивает развитие, бесперебойное функционирование, администрирование и техническое обслуживание Единой системы
5. Ответственный орган	органы исполнительной власти Сахалинской области, подведомственные им учреждения (предприятия), территориальные органы федеральных органов исполнительной власти Сахалинской области, подведомственные им учреждения (предприятия), органы местного самоуправления муниципальных образований Сахалинской области, подведомственные им учреждения (предприятия), а также иные организации, подключенные к Единой системе
5.1. Исполнители	сотрудники (должностные лица) ответственного органа, наделенные правами исполнения Сообщений
5.2. Контролёры	сотрудники ответственного органа, наделенные правами контроля за исполнением Сообщений и правами исполнения повторных Сообщений
6. Пользователи	лица, пользующиеся сервисами Единой системы, могут быть авторизованные и неавторизованные
7. Сообщение	информация о проблеме в текстовой и (или) иной форме (включая фотографии, электронные образы, скан-образы документов и т.д.), направленная Пользователем в Единую систему с целью получения решения и (или) ответа
8. Повторное Сообщение	Сообщение, имеющее Ответ, на который Пользователь дал оценку «нет, моя проблема не решена»
9. Ответ	информация (включая фотографии, электронные образы, скан-образы документов), содержащая результаты решения проблемы, указанной в Сообщении, подготовленная ответственным органом

10. Предложение	информация в текстовой или иной форме (включая фотографии, электронные образы, скан-образы документов и т.д.), предлагаемая пользователям для ознакомления, оценки и обсуждения в Единой системе
11. Интерфейс	совокупность возможностей, способов и методов взаимодействия в Единой системе для обмена информацией, определённая характеристиками Единой системы

3. Цели Единой системы

Целями Единой системы являются:

- повышение информационной открытости деятельности органов власти Сахалинской области;
- упрощение процедуры направления населением Сообщений в ответственные органы;
- совершенствование механизмов обратной связи от Пользователей к органам власти Сахалинской области;
- повышение уровня взаимодействия Ответственных органов и Пользователей по решению возникающих общественно значимых вопросов;
- формирование у Пользователей восприятия Единой системы как об эффективном, оперативном, современном способе решения проблем.

4. Задачи Единой системы

Задачами Единой системы являются:

- проведение технических и организационных мероприятий, направленных на совершенствование взаимодействия участников Единой системы;
- сокращение времени обработки сообщений Пользователей за счет строгой категоризации проблем и модерации на уровне Пользователей;
- сбор мнений Пользователей о Предложениях, размещенных в Единой системе.

5. Основные функции Единой системы

5.1. В части размещения Пользователями Сообщений:

- создание Сообщения о проблеме через Единую систему;
- отслеживание Пользователем хода исполнения Сообщения;
- участие Пользователей в оценке и обсуждении Предложений, размещенных в Единой системе;

5.2. В части публикации открытой информации о сообщениях Пользователей и предоставление доступа к:

- просмотру размещенных Сообщений и предоставленных на них Ответов Исполнителей;
- просмотру статистической информации по размещению Сообщений;
- просмотру информации по наиболее распространенным тематикам (категориям) проблем.

5.3. В части деятельности Исполнителей по обработке и исполнению Сообщений Пользователей:

- прием Сообщений Пользователей, поступающих через Единую систему;
- модерация Сообщений;
- рассмотрение сообщений, формирование и размещение Ответов;

5.4. В части контроля Исполнителей по обработке и исполнению Сообщений Пользователей:

- контроль предоставления Ответов;
- контроль качества Ответов;
- оценка удовлетворенности Пользователей;
- оценка приоритетных тематик (категорий) проблем размещаемых Пользователями Сообщений.

5.5. В части организации работы Контрольного органа с Предложениями:

- размещение Предложений в Единой системе;
- ознакомление с материалами Предложений для оценки и отзывов на Предложения;
- получение сводной статистической информации по оценкам и отзывам Пользователей по каждому Предложению.

6. Состав Единой системы

В состав Единой системы входят следующие подсистемы:

1. Подсистема «Открытая часть портала». Подсистема «Открытая часть портала» предназначена для организации публичного доступа к Единой системе Пользователей посредством сети Интернет с применением web-обозревателя, имеет следующие модули:

- модуль «Регистрация пользователя»;
- модуль «Авторизация пользователя»;
- модуль «Проблемы»;
- модуль «Предложения»;
- модуль «Личный кабинет пользователя»;
- модуль «База знаний».

2. Подсистема «Мобильное приложение». Подсистема «Мобильное приложение» предназначена для организации публичного доступа к Единой системе Пользователей посредством сети Интернет с помощью платформ iOS и Android, имеет следующие модули:

- модуль «Лента проблем»;
- модуль «Мои проблемы»;
- модуль «Регистрация пользователя»;
- модуль «Авторизация пользователя»;
- модуль «Сообщить о проблеме»;
- модуль «Предложения».

3. Подсистема «Закрытая часть портала». Подсистема «Закрытая часть портала» предназначена для обеспечения работы с Единой системой Исполнителей, Контролёров, Оператора, Контрольного органа с целью модерации Сообщений, организации обратной связи с Пользователями, размещения Ответов, анализа исполнительской дисциплины и других статистических данных, организации Предложений, публикации информации по наиболее распространенным тематикам (категориям) проблем, управления настройками Единой системы, актуализации нормативно-справочной информации, имеет следующие модули:

- модуль «Кабинет исполнителя»;
- модуль «Кабинет контролера»;
- модуль «Администрирование»;
- модуль «Аналитика»;
- модуль «Предложения»;
- модуль «Настройка базы знаний».

4. Подсистема «Хранение данных». Подсистема «Хранение данных» предназначена для хранения оперативных и архивных данных Единой системы, сведений о зарегистрированных Пользователях, нормативно-справочной информации, данных Сообщений, Предложений, имеет следующие модули:

- модуль «Хранение Сообщений»;
- модуль «Хранение Предложений»;
- модуль «Хранение файловых вложений»;
- модуль «Хранение сведений о пользователях Открытой части портала и Мобильного приложения»;
- модуль «Хранение сведений о пользователях Закрытой части портала».

7. Организационная структура

Организационную структуру составляют следующие участники Единой системы:

1. Уполномоченный орган:
 - осуществляет организационную поддержку в рамках функционирования Единой системы, в том числе связанную с разработкой нормативной документации, касающейся Единой системы.
2. Контрольный орган:
 - осуществляет мероприятия по управлению процессами Единой системы, готовит предложения по совершенствованию Единой системы;
 - проводит оценку качества принятых решений, ответов, удовлетворенности Пользователей работой Единой системы;
 - координирует совместную работу Уполномоченного органа, Оператора Единой системы, Ответственных органов;
 - принимает меры по повышению качества решений, принимаемых Ответственным органом, с целью повышения уровня удовлетворенности Пользователей;
 - направляет заявку по созданию (изменению) тематик (категории) проблемы Сообщений;
 - контролирует актуализацию общедоступной информации и информации для размещения в модуле «База знаний»;
 - размещает Предложения.
3. Оператор:
 - обеспечивает развитие, бесперебойное функционирование и администрирование Единой системы;
 - обеспечивает соблюдение режима защиты информации, в том числе защиту информации от несанкционированного доступа, уничтожения, модифицирования, блокирования, копирования, распространения и иных неправомерных действий;

- обеспечивает техническое обслуживание, сопровождение Единой системы и администрирование прав доступа к Единой системе;
- обеспечивает автоматизированную обработку информации, содержащейся в Единой системе;
- обеспечивает предоставление доступа к информации, содержащейся в Единой системе, Участникам Единой системы в соответствии с наделенной ролью;
- контролирует формирование баз данных Единой системы;
- контролирует информационный обмен сведениями между Исполнителями и Пользователями Единой системы;
- обеспечивает с использованием современных информационных технологий бесперебойную эксплуатацию технических средств Единой системы;
- осуществляет финансово-экономическое обеспечение создания, развития (модернизации) и функционирования Единой системы;
- размещает в Единой системе справочную, новостную и иную общедоступную информацию;
- размещает информацию, полученную от Исполнителей, в модуле «База знаний» Единой системы.

4. Исполнители Ответственного органа:

- в соответствии с установленным маршрутом распределения Сообщений обрабатывают Сообщения;
- готовят и размещают Ответы на Сообщения, исходя из принципов обеспечения актуальности, достоверности и полноты информации;
- готовят предложения для размещения в модуле «Предложения» Единой системы и направляют Оператору.

5. Контролеры Ответственного органа:

- обрабатывают повторные Сообщения;

- ведут контроль соблюдения сроков и качества предоставления ответов среди Исполнителей Ответственного органа;
- готовят и обеспечивают актуализацию справочной, новостной и иной общедоступной информации и направляют Оператору для размещения в Единой системе;
- готовят информацию для размещения в модуле «База знаний» Единой системы и направляют Оператору;

6. Пользователи:

- создают и направляют Сообщения в Единую систему;
- отслеживают ход исполнения Сообщений;
- дают оценку Ответам Исполнителя, полученным на Сообщения;
- оценивают и обсуждают Предложения.

8. Обязанности Ответственного органа Единой системы

Ответственный орган обязан:

1. руководствоваться настоящим Положением, Регламентом обработки сообщений, поступающих в Единую систему взаимодействия граждан по вопросам деятельности органов исполнительной власти Сахалинской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Сахалинской области, а также иными документами по работе в Единой системе;
2. учитывать принципы взаимного доверия, строгого соблюдения установленных требований информационной безопасности, самостоятельности в реализации собственных задач и полномочий, обеспечения законности и профессионализма при эксплуатации Единой системы;
3. нести ответственность за соблюдение сроков, достоверности и актуальности информации, представляемой в рамках эксплуатации Единой системы;

4. обеспечить защиту сведений, передаваемых и получаемых в рамках Единой системы, в соответствии с законодательством Российской Федерации;
 5. своевременно сообщать Оператору Единой системы о фактах сбоя в работе Единой системы;
 6. незамедлительно информировать о несанкционированном доступе, компьютерных или вирусных атаках, компрометации средств криптографической защиты Единой системы;
 7. осуществлять передачу сведений, полученных в рамках эксплуатации Единой системы, третьим лицам в соответствии с действующим законодательством;
 8. обеспечить соблюдение требований к информационной безопасности и защите персональных данных.
-

УТВЕРЖДЕН

постановлением Правительства
Сахалинской области

от 11 декабря 2019 г. № 558

РЕГЛАМЕНТ

обработки сообщений, поступающих в Единую систему взаимодействия граждан по вопросам деятельности органов исполнительной власти Сахалинской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Сахалинской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент определяет порядок обработки, публикации информации, правила взаимодействия органов исполнительной власти Сахалинской области, подведомственных им учреждений (организаций), территориальных органов федеральных органов исполнительной власти Сахалинской области, подведомственных им учреждений (организаций), органов местного самоуправления муниципальных образований Сахалинской области, подведомственных им учреждений (организаций), а также иных организаций, подключаемых к единой системе взаимодействия граждан по вопросам деятельности органов исполнительной власти Сахалинской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Сахалинской области (далее – Регламент).

1.2. В Регламенте используются термины и определения в соответствии с Положением о единой системе взаимодействия граждан по вопросам деятельности органов исполнительной власти Сахалинской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Сахалинской области (далее – Единая система).

2. Тематики и категории проблем в Единой системе

2.1. Размещение сообщений в Единой системе осуществляется в соответствии с тематиками проблем, которые сгруппированы в категории.

2.2. Создание (изменение) тематик (категорий) проблем в Единой системе осуществляется Оператором Единой системы на основании заявки от Контрольного органа, который обеспечивает согласование с заинтересованными лицами.

2.3. Заявка от Контрольного органа о создании (изменении) в Единой системе тематики (категории) проблем должна содержать:

- наименование тематики (категории) проблемы, которую предлагается создать (изменить) в Единой системе;
- краткое описание тематики (категории) проблемы, суть решаемых проблем, нормативный срок решения;
- предложения по маршрутизации Сообщений по тематике (категории) проблемы, включая установление Исполнителей и Контролёров Ответственных органов.

3. Формирование сообщений в Единой системе

3.1. Пользователь создает сообщение в Единой системе через платформу в сети интернет, размещенную по адресу <http://сахалин.онлайн> (далее – Платформа), а также через мобильное приложение для мобильных операционных систем: iOS и Android, размещенное в официальных магазинах приложений: GooglePlay и App Store. Пользователь вправе создать Сообщение в Единой системе только от своего имени.

Все Сообщения, поступающие в Единую систему, должны соответствовать Правилам модерации Сообщений, поступающих в Единую систему взаимодействия граждан по вопросам деятельности органов исполнительной власти Сахалинской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Сахалинской области (далее – Правила модерации), согласно приложению к настоящему Регламенту.

Сообщение Пользователя может содержать:

- информацию в текстовой или иной форме (включая фотографии, электронные образы (скан-образы) документов и т.д.);
- дату, время и место, с которыми связана информация, указанная в Сообщении.
- фамилию, имя, отчество (при наличии) Пользователя;
- контактный телефон Пользователя;
- адрес электронной почты Пользователя;
- иные обстоятельства, имеющие, по мнению Пользователя, значение для обработки информации, указанной в Сообщении.

3.2. Для формирования и направления Сообщения пользователь проходит регистрацию и авторизацию в Единой системе. Способы регистрации и авторизации определяются Оператором Единой системы по согласованию с Контрольным органом.

3.3. Для создания Сообщения Пользователь выбирает тематику (категорию) проблемы, соответствующую содержанию сообщения, и формирует сообщение. Сообщение должно содержать не более одной тематики (категории) проблемы.

3.4. При размещении Сообщения в Единой системе Пользователь указывает, является ли его сообщение публичным или непубличным.

Публичность Сообщения означает возможность любого Пользователя Единой системы ознакомиться с содержанием Сообщения и Ответом на него.

В случае если Пользователь не указал, что его Сообщение является непубличным, оно считается автоматически публичным.

Непубличное Сообщение и Ответ на него недоступны для ознакомления другим Пользователям.

3.5. После направления Сообщения в Единую систему Пользователю на адрес электронной почты, указанный при авторизации, автоматически приходят письма о статусе Сообщения. Оператор в ходе мероприятий по совершенствованию Единой системы по согласованию с Контрольным органом

вправе устанавливать дополнительные способы доставки уведомлений для достижения целей Единой системы и удобства Пользователей.

3.6. Прием сообщений Пользователей, направленных в Единую систему, осуществляется круглосуточно в рабочие, выходные и праздничные дни, за исключением времени проведения регламентных технических работ.

4. Обработка Сообщений Пользователей в Единой системе

4.1. Направленное Пользователем в Единую систему Сообщение поступает на модерацию в Личный кабинет Исполнителя и обрабатывается в соответствии с Правилами модерации не позднее следующего дня после поступления Сообщения с учетом пункта 4.6 настоящего Регламента. Результатом модерации является решение о принятии Сообщения в работу или об отклонении Сообщения.

4.2. В случае принятия Сообщения в работу Исполнитель принимает меры по решению проблемы.

4.3. Решение об отклонении Сообщения Исполнитель согласовывает с Контролером Ответственного органа. В случае принятия решения об отклонении сообщения на адрес электронной почты Пользователя Единой системы направляется уведомление об отклонении сообщения с указанием причины отклонения в соответствии с Правилами модерации. В уведомлении может содержаться иная информация, включая рекомендации по дальнейшим самостоятельным действиям Пользователя для решения проблемы.

4.4. В случае несоответствия указанной Пользователем тематики (категории) проблемы Исполнитель до истечения срока модерации проводит обработку таких Сообщений путем ручного переназначения Сообщения в верную тематику (категорию) проблемы (при отсутствии технической возможности Исполнитель обращается к Контролёру Ответственного органа или Оператору).

4.5. В случае если для решения проблемы, указанной в Сообщении, требуются дополнительные сведения от Пользователя, Исполнитель запра-

шивает указанные сведения посредством Единой системы или иным доступным способом.

4.6. Если дата регистрации Сообщения или предоставления ответа приходится на выходной/праздничный день, то дата окончания срока переносится на ближайший рабочий день, следующий за этим выходным/праздничным днем.

5. Предоставление ответов на сообщения

5.1. Ответ на Сообщение предоставляется Исполнителем Единой системы через личный кабинет.

5.2. В зависимости от результата рассмотрения Ответ на Сообщение должен содержать информацию о решении проблемы, указанной в Сообщении, в исключительных случаях - обоснование невозможности решения или условиях для решения вопроса. Не допускается публикации ответов в виде, например, «принято в работу», «передано руководству».

5.3. К ответу на сообщение могут прикрепляться электронные образы (скан-образы) документов и (или) фотографии, подтверждающие факт рассмотрения и (или) решения вопроса, содержащегося в Сообщении.

5.4. В случае если сообщение пользователя содержало фотографии, то Исполнителю рекомендовано прикрепить к ответу фотографии, подтверждающие факт рассмотрения и (или) решения вопроса, содержащегося в сообщении.

5.5. Пользователь получает уведомление о поступлении Ответа в Единую систему на адрес электронной почты.

5.6. Ответ на Сообщение доступен Пользователю в личном кабинете по уникальному номеру, который присваивается Сообщению при его создании в Единой системе.

5.7. Ответ на публичное Сообщение публикуется в общедоступной части Единой системы автоматически.

6. Срок обработки сообщений и предоставления на них ответов в Единой системе

6.1. Нормативный срок обработки Сообщения и предоставления Ответа на него составляет не более 10 дней с учетом пункта 4.6 настоящего Регламента с момента принятия Сообщения в работу и до момента получения Пользователем Ответа.

6.2. Для отдельных тематик (категорий) проблем Контрольный орган при подаче заявки на добавление тематики (категории) проблемы вправе устанавливать срок решения до 30 дней. К таким тематикам (категориям) проблем относятся сложные социально значимые вопросы, для решения которых обоснованно требуется увеличение срока, в том числе для соблюдения соответствующих процедур.

7. Обратная связь Пользователей Единой системы

7.1. После публикации Ответа на Сообщение Пользователь имеет право дать оценку Ответу в Единой системе путем выбора одного из вариантов:

- «Да, моя проблема решена»;
- «Нет, моя проблема не решена».

7.2. При выборе варианта «Да, моя проблема решена» Пользователь подтверждает решение описанной в Сообщении проблемы (качества предоставленной информации), сообщению присваивается статус «Закрыто».

7.3. При выборе варианта «Нет, моя проблема не решена» Пользователь в обязательном порядке указывает конкретные замечания, требующие доработки. В случае отсутствия замечаний функция «Нет, моя проблема не решена» не активируется.

7.4. Сообщение с оценкой «Нет, моя проблема не решена» получает статус повторного и поступает на рассмотрение Контролеру Ответственного органа.

Пользователь уведомляется о направлении повторного Сообщения в работу установленным в Единой системе способом.

7.5. Срок Ответа на повторное Сообщение составляет 8 дней с учетом пункта 4.6 настоящего Регламента.

7.6. Повторное Сообщение поступает Контролеру, который либо направляет данное Сообщение в работу Исполнителю, либо направляет Пользователю окончательный Ответ.

7.7. Повторное Сообщение поступает в обработку в соответствии с разделами 5 и 7 настоящего Регламента.

7.8. Окончательному ответу на Сообщение присвоится статус «Закрыто». Пользователь может дать оценку окончательному ответу Контролера без присвоения статуса повторного Сообщения.

ПРИЛОЖЕНИЕ

к Регламенту обработки сообщений, поступающих в Единую систему взаимодействия граждан по вопросам деятельности органов исполнительной власти Сахалинской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Сахалинской области, утвержденному постановлением Правительства Сахалинской области
от 11 декабря 2019 г. № 558

ПРАВИЛА

модерации сообщений, поступающих в Единую систему взаимодействия граждан по вопросам деятельности органов исполнительной власти Сахалинской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Сахалинской области

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила модерации сообщений подготовлены в целях обеспечения публикации сообщений пользователей в информационной системе «Единая система взаимодействия граждан по вопросам деятельности органов исполнительной власти Сахалинской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Сахалинской области» (далее – Единая система).

1.2. В настоящих правилах модерации сообщений используются понятия, определенные Положением о единой системе взаимодействия граждан по вопросам деятельности органов исполнительной власти Сахалинской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Сахалинской области (далее – Единая система).

1.3. Пользователи должны создавать Сообщения на русском языке или английском языке.

1.4. Пользователь прикрепляет фотографии только в качестве иллюстрации текстовой части Сообщения, за исключением случаев, когда фотография является обязательным атрибутом, необходимым для публикации сообщения пользователя, либо когда ввод текста сообщения необязателен. Не допускается публикация фотографий, акцентирующих внимание на образах конкретных людей, содержащих персональные данные, имеющих низкое разрешение и качество, недостаточное для различения объектов и выполненных на них работ, отредактированных в фоторедакторах, в том числе использование коллажей, фотографий, требующих редактирования, в частности переорачивания, кадрирования или приближения.

1.5. Для публикации пользователь может направить в одном сообщении не более 5 фотографий совокупным размером не более 10 Мб в формате JPG, GIF, PNG, документ в формате PDF.

2. Основания отклонения сообщений пользователей

Отклонение сообщения – отказ в принятии Сообщения в работу.

Сообщение может быть отклонено, если:

1. Сообщение содержит информацию о проблеме, по которой ранее был дан ответ о невозможности ее решения с использованием Единой системы. Исполнитель в ответе должен указать ссылку на Ответ.
2. Сообщение не содержит конкретных фактов, смысл сообщения не ясен.
3. Текстовая часть сообщения не содержит указания на проблему по тематикам (категориям), рассматриваемым в Единой системе.
4. Текст сообщения полностью повторяет текст сообщения, ранее опубликованного в Единой системе в отношении одного и того же объекта, при этом сообщение находится в работе. Исполнитель в ответе должен указать ссылку на более раннее Сообщение, принятое в работу.

5. Сообщение содержит безосновательные, недоказанные обвинения, оскорбления в адрес других Пользователей, Ответственных органов, физических или юридических лиц.

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.

7. Текст сообщения или фотография, содержащиеся в сообщении, содержат персональные данные, в том числе персональные данные третьих лиц.

8. Текст сообщения или фотография, содержащаяся в сообщении, содержат информацию, распространяемую в коммерческих целях либо в любых других целях, отличных от целей создания и функционирования Единой системы, в том числе содержит ссылку на сторонний ресурс.

9. Сообщение содержит нецензурную лексику либо ее производные.

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

11. Сообщение содержит описание нескольких проблем по разным проблемным тематикам (категориям).

12. Несоответствие личных данных пользователя требованиям пользовательского соглашения.

3. Основания для ограничения действий пользователей

3.1. Блокировка Пользователя – техническая мера ограничения возможных действий Пользователя в Единой системе, выраженная во временном запрете направления сообщений данного Пользователя в Единой системе сроком на 30 календарных дней.

3.2. Пользователь подлежит блокировке в Единой системе, если:

3.2.1. Сообщение пользователя Единой системы содержит угрозы действиями, которые способны нанести ущерб другому Пользователю Единой системы, органам власти, иным лицам или организациям, а также угрозы политического, религиозного или иного преследования.

3.2.2. Пользователь Единой системы осуществляет действия, которые могут быть классифицированы как действия спам-роботов. Пользователь блокируется, если он отправил в Единую систему не менее трех одинаковых сообщений за 10 минут либо не менее 20 сообщений, включая опровержения ответов об устранении проблемы, в течение 24 часов.
