



МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ
САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 10.12.2019 № 305-19-п

г. Южно-Сахалинск

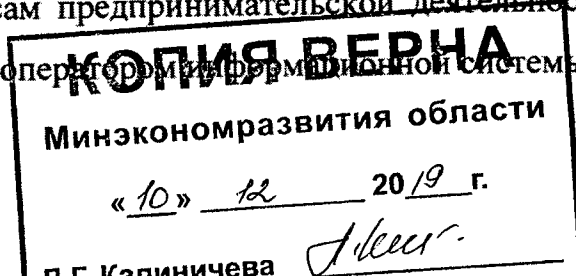
**Об утверждении регламента работы в информационной системе
«Бизнес.Сахалин.Онлайн» по вопросам предпринимательской
деятельности**

В целях повышения уровня взаимодействия органов исполнительной власти Сахалинской области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти по Сахалинской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Сахалинской области с представителями бизнеса по решению вопросов в сфере предпринимательской деятельности, а также во исполнение пунктов 3 распоряжений Губернатора Сахалинской области от 04.11.2019 № 230-р и министерства экономического развития Сахалинской области от 08.11.2019 № 3.05-154-р, приказываю:

1. Утвердить регламент работы в информационной системе «Бизнес.Сахалин.Онлайн» по вопросам предпринимательской деятельности (прилагается).

2. Определить:

2.1. Министерство экономического развития Сахалинской области уполномоченным органом, осуществляющим организационное и правовое регулирование функционирования и развития информационной системы «Бизнес.Сахалин.Онлайн» по вопросам предпринимательской деятельности (далее - информационная система), и оператором информационной системы; 3.05-27 (п)(10.0)



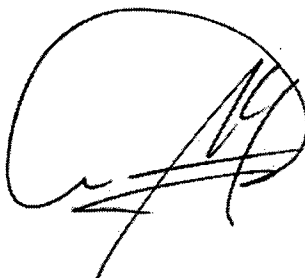
2.2. Микрокредитную компанию «Сахалинский фонд развития предпринимательства» (далее – МКК «СФРП») контрольным органом и координатором информационной системы.

3. МКК «СФРП» организовать приобретение (создание) информационной системы «Бизнес.Сахалин.Онлайн».

4. Финансирование мероприятий по обеспечению функционирования и развития информационной системы осуществляется в рамках государственной программы Сахалинской области «Экономическое развитие и инновационная политика Сахалинской области», утвержденной постановлением Правительства Сахалинской области от 24.03.2017 № 133.

5. Опубликовать настоящий приказ в газете «Губернские ведомости», на официальном сайте министерства экономического развития Сахалинской области, на «Официальном интернет-портале правовой информации».

Министр экономического
развития Сахалинской
области



А.А.Успенский

КОПИЯ ВЕРНА

Минэкономразвития области

«10» 12 2019 г.

Л.Г. Калиничева



ПРИЛОЖЕНИЕ

к приказу министерства экономического
развития Сахалинской области
от 10.12.2019 № 3.05-19-п

РЕГЛАМЕНТ

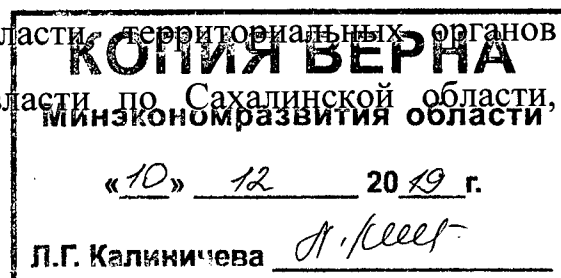
работы в информационной системе
«Бизнес.Сахалин.Онлайн» по вопросам
предпринимательской деятельности

1. Общие положения

Настоящий Регламент работы в информационной системе «Бизнес.Сахалин.Онлайн» по вопросам предпринимательской деятельности (далее – Регламент) определяет цели, задачи, основные функции, принципы, организационную структуру, порядок и сроки обработки, публикации информации, правила взаимодействия, обязанности участников информационной системы между юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями, осуществляющими предпринимательскую деятельность на территории Сахалинской области, по вопросам деятельности органов исполнительной власти Сахалинской области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти по Сахалинской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Сахалинской области.

2. Термины и определения

информационная система - информационная система «Бизнес.Сахалин.Онлайн» по вопросам деятельности органов исполнительной власти Сахалинской области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти по Сахалинской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Сахалинской области.



органов местного самоуправления муниципальных образований Сахалинской области;

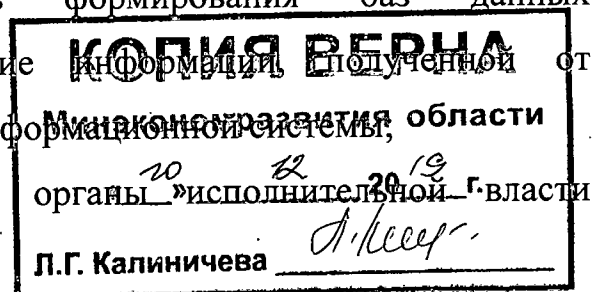
уполномоченный орган - орган исполнительной власти Сахалинской области, осуществляющий организационную и правовую поддержку в рамках функционирования и развития информационной системы в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством Сахалинской области и настоящим Регламентом, а также финансово-экономическое обеспечение создания, развития и функционирования информационной системы;

координатор - орган исполнительной власти Сахалинской области и (или) подведомственное учреждение, осуществляющее управление процессами информационной системы;

оператор информационной системы – уполномоченный Губернатором Сахалинской области орган исполнительной власти Сахалинской области, обеспечивающий совместно с государственным бюджетным учреждением Сахалинской области «Сахалинский областной центр информатизации» бесперебойное функционирование, администрирование и техническое обслуживание информационной системы; а также предоставление доступа к информации, содержащейся в информационной системе, участникам информационной системы в соответствии с наделенной ролью;

контрольный орган – орган власти и (или) подведомственное учреждение, осуществляющее контроль и проверку исполнения ответственным органом поступивших сообщений, качества принятых решений, в том числе соблюдения прав пользователей исполнителями и контролерами; наделение участников информационной системы соответствующей ролью с правами исполнения сообщений и контроля над исполнением сообщений; контроль формирования баз данных информационной системы; размещение информации, полученной от исполнителей в модуле «База знаний» информационной системы;

ответственный орган власти –



Сахалинской области, подведомственные им учреждения (предприятия), территориальные органы (подразделения) федеральных органов исполнительной власти Сахалинской области, подведомственные им учреждения (предприятия), органы местного самоуправления Сахалинской области, подведомственные им учреждения (предприятия), а также иные организации, подключенные к информационной системе;

пользователи – неопределенный круг юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих предпринимательскую деятельность, зарегистрированных в информационной системе и пользующихся данным сервисом. Пользование сервисом может быть ограничено в случае, если сообщение пользователя содержит угрозы действиями, которые способны нанести ущерб другому пользователю, органам власти, иным лицам или организациям, а также угрозы политического, религиозного или иного преследования, а также если пользователь осуществляет действия, которые могут быть классифицированы как действия спам-роботов. Пользователь блокируется, если он отправил в информационной системе не менее трех одинаковых сообщений за 10 минут, либо не менее 20 сообщений, включая опровержения ответов об устранении проблемы, в течение 24 часов;

исполнители и контролёры – сотрудники ответственного органа власти, и (или) подведомственного учреждения, ответственные за рассмотрение, исполнение сообщений и контроль над исполнением сообщений; а также ответственные за подготовку информации для размещения в модуле «База знаний» информационной системы;

сообщение – информация о проблеме в текстовой и (или) иной форме (включая фотографии, электронные образы, скан - образы документов и т.д.), направленная пользователем в информационную систему с целью получения решения и (или) ответа Исполнителя (органа власти);

категория и подкатегория сообщений – тематическая группа сообщений, объединенных по признаку, обозначенной в нем проблемой или

КОПИЯ ВЕРНА	
Минэкономразвития области	
«10»	12 20 19 г.
Л.Г. Калининцева <i>Л.Г. Калининцева</i>	

событием;

личный кабинет – персональный раздел информационной системы, доступ к которому осуществляется после прохождения процедуры авторизации, предоставляющий возможность для работы с информацией посредством информационной системы;

ответ – информация, подготовленная исполнителем (включая фотографии, электронные образы, скан - образы документов), содержащая результаты, либо пути решения проблемы, указанной в сообщении;

опрос – форма выявления состояния процессов и объектов, социально-экономической ситуации посредством анкетирования пользователей;

интерфейс – совокупность возможностей, способов и методов взаимодействия пользователей с информационной системой для обмена информацией между ними, определённая характеристиками информационной системы;

обработка сообщений, ответов – процесс приема, передачи, доставки и (или) обработки, анализа, проверки сообщений пользователей, ответов исполнителей;

блокировка – техническая мера ограничения возможностей действий пользователя в информационной системе, выраженная во временном запрете направления сообщений данного пользователя в системе сроком на 30 календарных дней;

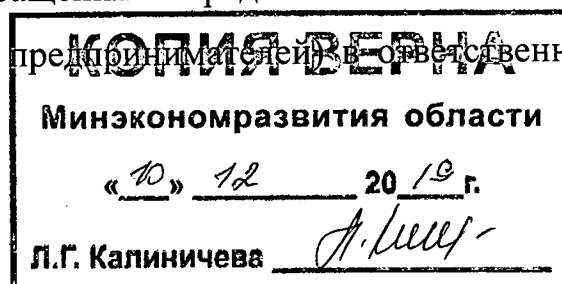
отклонение сообщения – отказ в принятии сообщения в работу.

3. Цели и задачи информационной системы

Целями информационной системы являются:

– повышение информационной открытости деятельности ответственных органов власти;

– упрощение процедуры обращения представителей бизнеса (юридических лиц и индивидуальных предпринимателей) в ответственные органы власти;



– повышение уровня взаимодействия ответственных органов власти и пользователей по решению возникающих вопросов в сфере предпринимательской деятельности.

Задачами информационной системы являются:

- своевременное выявление требующих решения вопросов в сфере предпринимательской деятельности Сахалинской области;
- обеспечение информационного взаимодействия между пользователем и исполнителем посредством информационной системы;
- оперативное реагирование исполнителей для решения сообщений пользователей, которые приняты в работу.

4. Модерация сообщений в информационной системе

Пользователь направляет сообщение в информационную систему через платформу в сети интернет, размещенную по адресу <https://бизнес.сахалин.онлайн>.

4.1. Для формирования и направления сообщения непосредственно в информационную систему пользователь проходит регистрацию и авторизацию в информационной системе.

4.2. Пользователь вправе направить сообщение в информационную систему только от своего имени.

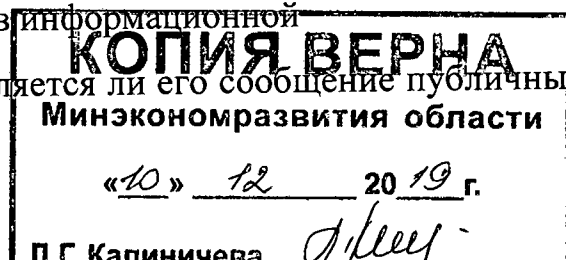
4.3. Пользователи должны создавать сообщения на русском языке.

4.4. Для создания сообщения пользователь выбирает категорию и подкатеорию проблемы, соответствующей содержанию сообщения, и формирует сообщение.

4.5. Для публикации в информационной системе пользователь может направить фотографии в качестве иллюстрации текстовой части сообщения (в одном сообщении не более 5 фотографий общим размером не более 10 Мб в формате JPG, GIF, PNG, документ в формате PDF).

4.6. При размещении сообщения в информационной

4.7. е пользователь указывает, является ли его сообщение публичным



или непубличным.

Публичность сообщения означает возможность любого пользователя информационной 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 не могут быть доступными для ознакомления другим пользователям.

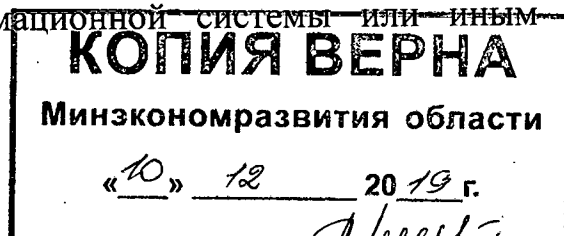
4.8. После направления сообщения в информационную систему пользователю на адрес электронной почты, указанный при авторизации, автоматически приходят письма о статусах сообщения.

4.9. Прием сообщений пользователей, направленных в информационную систему, осуществляется круглосуточно в рабочие, выходные и праздничные дни, за исключением времени проведения регламентных технических работ.

4.10. Направленное пользователем в информационную систему сообщение поступает на модерацию в личный кабинет исполнителя и обрабатывается не позднее следующего дня после поступления сообщения с учетом пункта 4.14 настоящего Регламента.

4.11. В случае несоответствия указанной пользователем категории (подкатегории) проблемы исполнитель в течение одного рабочего дня проводит обработку таких сообщений путем ручного переназначения сообщения в верную категорию (подкатегорию) проблемы и доведение сообщения до иного исполнителя (при отсутствии технической возможности исполнитель в течение одного рабочего дня обращается к контрольному органу информационной системы).

4.12. В случае, если сообщение не содержит конкретных фактов, на основании которых возможно провести проверку, исполнитель запрашивает указанные сведения посредством информационной системы или иным доступным способом.

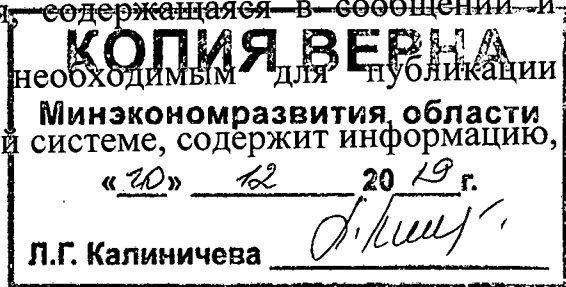


По итогам модерации принимается следующее решение:

- о публикации сообщения;
- об отклонении сообщения.

Отклонение сообщений пользователей происходит по следующим причинам:

- сообщение содержит информацию о проблеме, решение которой - невозможно с помощью использования информационной системы;
- сообщение не содержит конкретных фактов, на основании которых возможно провести проверку, либо смысл сообщения не ясен;
- текст сообщения полностью повторяет текст сообщения, ранее опубликованного в информационной системе в отношении одного и того же объекта, при этом ответ органа власти, по данному сообщению, ещё не опубликован;
- сообщение содержит безосновательные, недоказанные обвинения в адрес других пользователей информационной системы, органов власти, физических или юридических лиц;
- 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 информационной системы, органов власти, иных лиц или организаций;
- текст сообщения или фотография, содержащаяся в сообщении и являющаяся обязательным атрибутом, необходимым для публикации сообщения пользователя в информационной системе, содержит персональные данные, в том числе персональные данные третьих лиц, распространяемые без их согласия;
- текст сообщения или фотография, содержащаяся в сообщении и являющаяся обязательным атрибутом, необходимым для публикации сообщения пользователя в информационной системе, содержит информацию,



распространяемую в коммерческих целях либо в любых других целях, отличных от целей создания и функционирования информационной системы, в том числе содержит ссылку на сторонний ресурс;

- сообщение содержит ошибки и/или опечатки, препятствующие пониманию смысла сообщения, полностью или преимущественно заглавными (прописными) буквами, без знаков препинания, содержит не общеупотребимые сокращения;
- сообщение содержит нецензурную лексику либо ее производные;
- сообщение содержит послания, просьбы, прошения личного характера;
- сообщение содержит описание нескольких проблем по разным проблемным категориям;
- несоответствие личных данных пользователя требованиям Пользовательского соглашения.

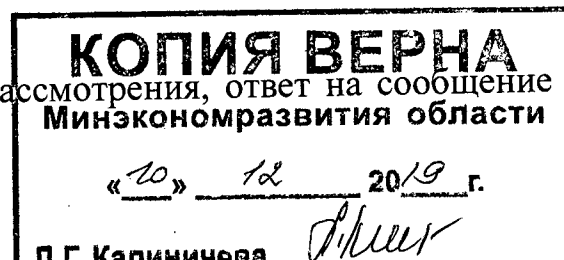
4.13. В случае принятия решения о публикации сообщение обрабатывается и публикуется исполнителем в целях подготовки ответа.

4.14. Решение об отклонении сообщения исполнитель согласовывает в течение одного рабочего дня с контролером или контрольным органом. В случае принятия решения об отклонении сообщения, на адрес электронной почты пользователя информационной системы автоматически направляется уведомление об отклонении сообщения с указанием причины отклонения согласно пункту 4.12 настоящего Регламента.

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

4.16. Предоставление ответа на сообщение осуществляется исполнителем информационной системы через личный кабинет информационной системы.

4.17. В зависимости от результата рассмотрения, ответ на сообщение



должен содержать информацию о решении вопроса, указанного в сообщении пользователя, в исключительных случаях, обоснование невозможности решения вопроса.

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

4.19. Ответ на сообщение направляется исполнителем в течение 10 календарных дней с учетом пункта 4.14 настоящего Регламента с момента принятия сообщения пользователю в информационной системе.

4.20. Пользователь получает уведомление о поступлении ответа в информационную систему на адрес электронной почты.

4.21. Ответ на сообщение доступен пользователю в личном кабинете по уникальному номеру, который присваивается сообщению при его регистрации в информационной системе.

4.22. Ответ на публичное сообщение публикуется в общедоступной части информационной системы автоматически.

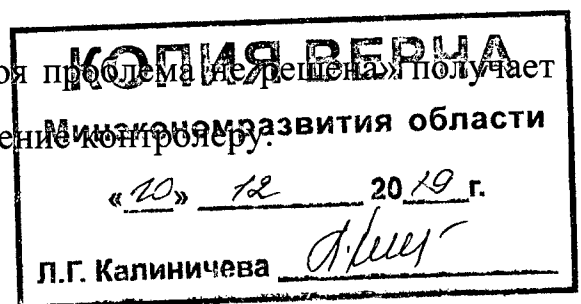
4.23. После публикации ответа на сообщение пользователь имеет право дать оценку ответа в информационной системе путем выбора одного из вариантов:

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

4.24. При выборе варианта «Да, моя проблема решена» пользователь подтверждает решение описанной в сообщении проблемы (качества представленной информации) и сообщению присваивается статус «Решено».

4.25. 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.

4.26. Сообщение с оценкой «Нет, моя проблема не решена» получает статус повторного и поступает на рассмотрение контролеру.



4.27. Пользователь уведомляется о направлении повторного сообщения в работу по адресу электронной почты.

4.28. Повторное сообщение поступает контролеру, который направляет данное сообщение в работу исполнителю.

4.29. Ответ на повторное сообщение направляется исполнителем в течение 10 календарных дней с учетом пункта 4.14 настоящего Регламента с момента принятия повторного сообщения пользователю в информационной системе.

4.30. Пользователь может дать оценку повторному ответу в соответствии с пунктом 4.22 настоящего Регламента.

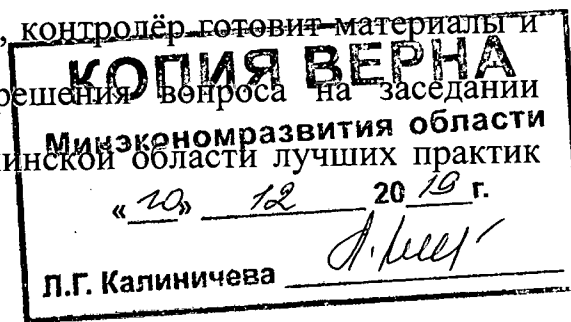
4.31. В случае если проблема пользователя не решена при повторном рассмотрении, контролёр готовит материалы и направляет их в адрес руководителя рабочей группы с целью рассмотрения вопроса на заседании рабочей группы по соответствующему направлению согласно распоряжению Правительства Сахалинской области от 18.07.2019 № 380-р «О формировании рабочих групп по достижению планируемых значений показателей Национального рейтинга состояния инвестиционного климата Сахалинской области».

4.32. Вопрос рассматривается на ближайшем заседании рабочей группы в соответствии с графиком заседаний.

4.33. По итогам заседания рабочей группы контролёр размещает сообщение и/или документы, подтверждающие решение вопроса с прикреплением электронного образа (скана-образа) протокола заседания рабочей группы в информационной системе.

4.34. Пользователь может дать оценку решения своего вопроса в соответствии с пунктом 4.22 настоящего Регламента.

4.35. В случае если вопрос пользователя не был решен после рассмотрения на заседании рабочей группы, контролёр готовит материалы и направляет их в адрес оператора для решения вопроса на заседании проектной команды по внедрению в Сахалинской области лучших практик



Л.Г. Калиничева

Национального рейтинга состояния инвестиционного климата, утвержденной распоряжением Правительства Сахалинской области от 15.03.2018 № 152-р.

4.36. Вопрос рассматривается на ближайшем заседании проектной команды.

4.37. По итогам заседания проектной команды оператор размещает сообщение и/или документы, подтверждающие решение вопроса с прикреплением электронного образа (скана-образа) протокола заседания проектной команды в информационной системе.

4.38. В случае если вопрос пользователя не был решен после рассмотрения на заседании проектной команды, контролёр готовит материалы и направляет их в адрес оператора для решения вопроса на заседании совета по инвестиционной деятельности при Правительстве Сахалинской области.

4.39. Вопрос рассматривается на ближайшем заседании совета по инвестиционной деятельности при Правительстве Сахалинской области.

4.40. По итогам заседания совета по инвестиционной деятельности при Правительстве Сахалинской области оператор размещает сообщение и/или документы, подтверждающие решение вопроса с прикреплением электронного образа (скана-образа) протокола заседания совета по инвестиционной деятельности при Правительстве Сахалинской области в информационной системе.

5. Мониторинг работы органов власти в информационной системе

5.1. На основании использования информационной системы контрольным органом формируется статистическая и аналитическая информация о деятельности органов власти по обработке сообщений и подготовке на них ответов.

КОПИЯ ВЕРНА

Минэкономразвития области

« 20 » 12 20 18 г.

Л.Г. Калиничева