**О вводе в опытную эксплуатацию сервиса вовлечения граждан в решение вопросов городского развития муниципального образования город Новороссийск «Активный гражданин»**

В рамках исполнения Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 года № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года», Национального проекта «Жилье и городская среда», национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации», реализации ведомственного проекта цифровизации городского хозяйства «Умный город», утвержденного приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 31 декабря 2018 года № 695/пр, протокола рабочего совещания с руководителем департамента информатизации и связи Краснодарского края в режиме видеоконференции по вопросу реализации цифровой платформы вовлечения граждан в решение вопросов городского развития «Активный гражданин» п о с т а н о в л я ю:

1. Ввести с 1 октября 2020 года в опытную эксплуатацию сервис вовлечения граждан в решение вопросов городского развития муниципального образования город Новороссийск «Активный гражданин» на портале Открытое правительство Краснодарского края <https://open.krasnodar.ru/messages/> (далее – Сервис, «Активный гражданин», Портал), в администрации муниципального образования, структурных отраслевых (функциональных) подразделениях.
2. Ввести в 1 октября 2020 года в опытную эксплуатацию горячую линию 8(8617)64-64-05. Установить график работы с 9:00 до 18:00 в будние дни, суббота и воскресенье выходной.
3. Функции куратора проекта возложить на управляющего делами администрации муниципального образования Азизова Е.С.
4. Функции оператора возложить на начальника отдела информационных технологий администрации муниципального образования город Новороссийск Шевченко И.Б.
5. Функции контролера возложить на специалиста управления делопроизводства администрации муниципального образования город Новороссийск.
6. Функции модератора сообщений возложить на специалиста управления делопроизводства администрации муниципального образования город Новороссийск.
7. Функции модератора голосований и опросов возложить на управление внутренней политики администрации муниципального образования город Новороссийск
8. Функции куратора сообщений по вопросам ЖКХ и благоустройства города возложить на заместителя главы муниципального образования Служалого А.В.
9. Функции исполнителя сообщений по вопросам ЖКХ и благоустройства города возложить на специалиста МКУ «Управление ЖКХ города».
10. Функции куратора сообщений по вопросам общественного транспорта и дорожного хозяйства возложить на заместителя главы муниципального образования Яменскова А.И.
11. Функции исполнителя сообщений по вопросам общественного транспорта и дорожного хозяйства возложить на специалиста управления транспорта и дорожного хозяйства администрации муниципального образования город Новороссийск.
12. Функции куратора сообщений по вопросам аварийных и поврежденных рекламных конструкций возложить на заместителя главы муниципального образования Цыбань В.В.
13. Функции исполнителя сообщений по вопросам поврежденных и аварийных рекламных конструкций возложить на специалиста отдела эстетики городской среды и наружной рекламы администрации муниципального образования город Новороссийск.
14. Функции куратора сообщений по вопросам социальной сферы возложить на заместителя главы муниципального образования Майорову Н.В.
15. Функции исполнителя сообщений по вопросам социальной сферы возложить на специалиста МКУ «Территориальное управление по взаимодействию администрации города с населением»
16. Функции куратора сообщений по вопросам неуказанным в настоящем постановлении возложить на заместителя главы муниципального образования Воронину Т.В.
17. Функции исполнителя сообщений по вопросам неуказанным в настоящем постановлении возложить на специалиста управления делопроизводства администрации муниципального образования город Новороссийск.
18. Оператору (Шевченко И.Б.):
	1. Обеспечить работоспособность и функционирование сервиса в администрации муниципального образования город Новороссийск и ее структурных подразделениях.
	2. Организовать обучение по работе с сервисом всем непосредственным участникам администрации муниципального образования и ее структурных подразделений.
19. Утвердить на период работы сервиса вовлечения граждан в решение вопросов городского развития муниципального образования город Новороссийск «Активный гражданин»:
	1. Регламент работы сервиса вовлечения граждан в решение вопросов городского развития муниципального образования город Новороссийск «Активный гражданин» (приложение № 1).
	2. Правила модерации сообщений, направленных пользователями посредством сервиса вовлечения граждан в решение вопросов городского развития муниципального образования город Новороссийск «Активный гражданин» (приложение № 2).
	3. Регламент работы сервиса цифровой платформы «Активный гражданин» Краснодарского края «Направление сообщений граждан об аварийных деревьях» (приложение № 3).
	4. Регламент работы сервиса цифровой платформы «Активный гражданин» Краснодарского края «Направление сообщений граждан о брошенном транспортном средстве» (приложение № 4).
	5. Регламент работы сервиса цифровой платформы «Активный гражданин» Краснодарского края «Направление сообщений граждан о внешнем виде и поведении водителей муниципального транспорта, санитарном состоянии автобусов» (приложение № 5).
	6. Регламент работы сервиса цифровой платформы «Активный гражданин» Краснодарского края «Направление сообщений граждан о выбоинах, ямах, наростах дорожного покрытия» (приложение № 6).
	7. Регламент работы сервиса цифровой платформы «Активный гражданин» Краснодарского края «Направление сообщений граждан о нарушении графика движения общественного транспорта» (приложение № 7).
	8. Регламент работы сервиса цифровой платформы «Активный гражданин» Краснодарского края «Направление сообщений граждан о нарушении посадки (высадки) пассажиров, нарушении ПДД» (приложение № 8).
	9. Регламент работы сервиса цифровой платформы «Активный гражданин» Краснодарского края «Направление сообщений граждан о неисправности электроснабжения или уличного освещения» (приложение № 9).
	10. Регламент работы сервиса цифровой платформы «Активный гражданин» Краснодарского края «Направление сообщений граждан о несанкционированной вырубке зеленых насаждений» (приложение № 10).
	11. Регламент работы сервиса цифровой платформы «Активный гражданин» Краснодарского края «Направление сообщений граждан о несанкционированных свалках и несанкционированном складировании автомобильных шин» (приложение № 11).
	12. Регламент работы сервиса цифровой платформы «Активный гражданин» Краснодарского края «Направление сообщений граждан о неубранной территории» (приложение № 12).
	13. Регламент работы сервиса цифровой платформы «Активный гражданин» Краснодарского края «Направление сообщений граждан об опасных или поврежденных рекламных конструкциях» (приложение № 13).
	14. Регламент работы сервиса цифровой платформы «Активный гражданин» Краснодарского края «Направление сообщений граждан о прорыве трубы водоснабжения или теплоснабжения» (приложение № 14).
	15. Регламент работы сервиса цифровой платформы «Активный гражданин» Краснодарского края «Направление сообщений граждан о противоречии и отсутствии дорожных знаков, линий разметки» (приложение № 15).
	16. Регламент работы сервиса цифровой платформы «Активный гражданин» Краснодарского края «Проведение опросов граждан и просмотра их результатов» (приложение № 16).
	17. Регламент работы сервиса цифровой платформы «Активный гражданин» Краснодарского края «Участие граждан в голосовании по реализации мероприятий в сфере городского хозяйства» (приложение № 17).
	18. Регламент работы с сообщениями граждан «Направление сообщений граждан по вопросам социальной сферы» (приложение №18).
	19. Регламент работы с сообщениями граждан «Направление сообщений граждан по вопросам неуказанным в настоящем постановлении администрации муниципального образования город Новороссийск» (приложение №19).
20. В случае, если исполнитель сообщений освобожден от занимаемой должности, то его функции исполняет вновь назначенное лицо. При этом внесение изменений в постановление не требуется.
21. На исполнителей сообщений возложить функции отработки сообщений граждан, поступающих посредством сервиса «Активный гражданин» и горячей линии 8(8617)64-64-05 по соответствующим вопросам.
22. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального образования Воронину Т.В.
23. Отделу информационной политики и средств массовой информации (Кулакова) разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации муниципального образования город Новороссийск и опубликовать в печатном бюллетене «Вестник муниципального образования город Новороссийск».
24. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава

муниципального образования И.А. Дяченко

Приложение № 1

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации

муниципального образования

город Новороссийск

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

РЕГЛАМЕНТ

работы сервиса вовлечения граждан в решение вопросов

городского развития муниципального образования город Новороссийск «Активный гражданин»

1. Общие положения
	1. Настоящий Регламент работы сервиса «Активный гражданин» портала «Открытое правительство Краснодарского края» <https://open.krasnodar.ru/> (далее соответственно – Регламент, Сервис, Портал) определяет порядок подключения, правила взаимодействия исполнительных органов государственной власти Краснодарского края (далее - ИОГВ), муниципального образования город Новороссийск и подведомственных учреждений, и иных организаций при обработке и подготовке информации для сообщения, направленного посредством Сервиса.
	2. В целях настоящего Регламента используются следующие понятия:

сообщение (за исключением сообщений по вопросам технической поддержки) − текстовое сообщение, в том числе с фотографией (фотографиями), направленное пользователем посредством Сервиса или телефона;

категория сообщений − тематическая группа сообщений, объединенных по признаку сообщения в соответствии с обозначенной в нем проблемой или событием;

модератор – сотрудник, проверяющий входящие сообщения на корректность их составления, а также публикацию сообщений после их согласования контролером ответа;

контролер – сотрудник, распределяющий сообщения между исполнителями, который согласовывает ответ исполнителя перед отправкой модератору для публикации;

исполнитель – сотрудник, непосредственно осуществляющий организацию работы по сообщению, а также составляющий ответ на сообщение по завершению работ;

модератор опросов и голосований – сотрудник, производящий публикацию опросов и голосований;

модерация сообщений − анализ, проверка сообщений и ответов на них для последующей публикации в сервисе;

обработка сообщений – принятие мер по решению проблемы, обозначенной в сообщении;

пользователи Сервиса − неопределенный круг лиц, прошедших процедуру регистрации в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации» и авторизации на Портале;

публикация информации − размещение на Портале посредством Сервиса информации, переданной пользователями Сервиса, ИОГВ, ОМСУ, подведомственными им учреждениями, для общего доступа;

ответ ОМСУ и подведомственных им учреждений, иных организаций – подготовленная и направленная информация о принятых мерах для решения проблемы, указанной в инициируемом сообщением, содержащая при необходимости фото и видеоматериал, поступающий в личный кабинет пользователя на Цифровой платформе <https://open.krasnodar.ru/>;

личный кабинет – персональный раздел Портала, доступ к которому осуществляется с использованием «Единой системы идентификации и аутентификации», предоставляющий возможность для работы с Сервисами и информацией, размещенной на Портале;

участник − исполнительный орган государственной власти Краснодарского края, орган местного самоуправления Краснодарского края, подведомственные им учреждения и иные организации, использующие Портал;

* 1. В целях установления и поддержания порядка публикации сообщений, направляемых посредством Сервиса, модератор в своей деятельности руководствуется Правилами модерации сообщений.
	2. Руководители администрации МО, подведомственные им учреждения и иные организации определяют внутренним приказом должностных лиц, ответственных за организацию подготовки и передачи на Портал ответов на сообщения, направленные посредством Сервиса.
1. Модерация сообщений, направляемых посредством Сервиса
	1. Сообщение пользователя, направленное посредством Сервиса, поступает в Личный кабинет модератора.
	2. По итогам модерации поступившего сообщения модератор принимает одно из следующих решений:

об отправке сообщения контролеру;

об отклонении сообщения.

* 1. После модерации сообщение поступает в личный кабинет контролера.
	2. После принятия решения о публикации сообщения, оно подлежит обязательной публикации и поступает в Личный кабинет исполнителя для подготовки ответа.
	3. В случае принятия решения об отклонении сообщения, в личный кабинет и по адресу электронной почты пользователя Портала (при наличии) автоматически направляется уведомление об отклонении сообщения с указанием соответствующего пункта Правил модерации сообщений.
	4. С момента направления пользователем Портала сообщения посредством Сервиса до момента его публикации на Портале и/или направления уведомления об отклонении сообщения, как не соответствующего Правилам модерации сообщений, может пройти не более 1 рабочего дня, следующего за днем поступления сообщения.
	5. Исполнитель должен подтвердить поступление сообщения посредством Сервиса не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления сообщения от контролера.
	6. Контролер должен осуществить модерацию ответа на сообщения граждан в срок не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления сообщений от исполнителя.
	7. Срок обработки сообщения исполнителем устанавливается в соответствии с пунктом 4 настоящего регламента, если не предусмотрено продление срока контролером.
	8. Контролер имеет право вернуть ответ на доработку с указанием причины, продлить срок обработки ответа с указанием причины. Контролер должен уведомить пользователя Системы, направившего запрос, о продлении срока обработки сообщения.
	9. После модерации сообщения контролер направляет подготовленный исполнителем ответ модератору для публикации его на Портале. Ответ на сообщение при публикации поступает в личный кабинет пользователя, направившего сообщение.
1. Обработка сообщений, направляемых посредством Сервиса
	1. Исполнитель осуществляет мероприятия по устранению проблемы или передает осуществление мероприятий по устранению проблемы в течении 1 рабочего дня подведомственным учреждениям и иным организациям, ответственным за решение проблемы.
	2. Исполнитель контролирует осуществление мероприятий по устранению проблемы.
	3. Сроки и перечень работ предусмотрены регламентами работы сервиса цифровой платформы «Активный гражданин» Краснодарского края по каждой тематике.
	4. Исполнитель принимает результат проведенных мероприятий по устранению проблемы и направляет результат модератору в течении 1 рабочего дня.

Управляющий делами администрации Е.С. Азизов

Приложение № 2

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации

муниципального образования

город Новороссийск

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

Правила
модерации сообщений, направленных пользователями посредством
сервиса вовлечения граждан в решение вопросов городского развития муниципального образования город Новороссийск

«Активный гражданин»

1. Настоящие Правила модерации сообщений, направленных пользователями сервиса вовлечения граждан в решение вопросов городского развития муниципального образования город Новороссийск «Активный гражданин» (далее – Правила модерации сообщений) портала «Открытое правительство Краснодарского края» <https://open.krasnodar.ru/> (далее соответственно – Сервис, Портал), определяют порядок публикации сообщений пользователей на Портале.
2. В целях настоящих Правил модерации сообщений, направленных пользователями Портала с использованием Сервиса, используются следующие понятия:

блокировка − техническая мера ограничения возможностей действий пользователей на Портале, выраженная во временном запрете направления сообщений данных пользователей на Портал сроком на 30 календарных дней;

отклонение сообщения − недопущение публикации сообщения на Портале.

1. Текст сообщений, подлежащих публикации на Портале, должен быть написан на русском языке.
2. Фотографии и видеоматериал публикуются на Портале только в качестве иллюстраций к сообщению пользователя. Не допускается публикация фотографий и видеоматериалов, акцентирующих внимание на образах конкретных людей, содержащих персональные данные, регистрационные знаки транспортных средств, содержащих материалы порнографического, экстремистского и террористического характера, имеющих разрешение и качество, недостаточное для различения объектов и выполненных на них работ, фотографий и видеоматериалов, требующих редактирования, в частности переворачивания, кадрирования или приближения.
3. Для публикации принимаются фотографии в формате \*jpg, \*png совокупным размером не более 5 мегабайт.
4. В одном сообщении пользователь может направить не более 5 фотографий.
5. Для публикации принимается видеоматериал совокупным размером не более 50 мегабайт.
6. Материалы, направленные пользователями, модератором не редактируются и не возвращаются пользователям Портала.
7. Причины отклонения сообщений пользователей Портала:

тематика сообщения не соответствует предложенным на Портале проблемным темам;

сообщение содержит информацию о проблеме, по которой ранее был дан ответ о невозможности ее решения;

сообщение не содержит конкретных фактов, на основании которых возможно провести проверку;

текст сообщения полностью повторяет текст сообщения, ранее опубликованного на Портале в отношении одного и того же объекта, при этом ответ исполнителя, по данному сообщению, еще не направлен пользователю Портала;

сообщение содержит безосновательные, недоказанные обвинения в адрес других пользователей Портала, модератора, контролера, исполнителя, физических или юридических лиц;

сообщение содержит информацию, направленную на пропаганду ненависти и дискриминации по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному и иным признакам, ущемление прав меньшинств, несовершеннолетних, причиняющую и призывающую к причинению им вреда в любой форме; оскорбления в адрес других пользователей Портала, модератора, исполнителя, физических или юридических лиц;

сообщение содержит персональные данные третьих лиц, распространяемые без их согласия;

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

фотография, сопровождающая сообщение пользователя, не отвечает требованиям пункта 4 Правил модерации сообщений, при этом сообщение указывает на данную фотографию как на единственный факт, на основании которого возможно проведение проверки;

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

сообщение содержит нецензурную лексику либо ее производные:

сообщение содержит послания, просьбы, прошения личного характера;

сообщение содержит описание нескольких проблем по разным темам;

адрес, указанный в сообщении, не соответствует адресу выбранного объекта либо требует уточнения.

1. Основания для ограничения действий пользователей Портала:

сообщение пользователя Портала содержит угрозы действиями, которые способны нанести ущерб другому пользователю Портала, модератору, органам власти, органам местного самоуправления, иным лицам или организациям, а также угрозы политического, религиозного или иного преследования;

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

1. Ответ исполнителя направляется на доработку в следующих случаях:

ответ носит формальный характер, не отвечает по существу на поставленный в сообщении вопрос, не содержит сроков окончания или исправления результатов работ в случае подтверждения фактов, описанных пользователем;

ответ не содержит необходимых обоснований и доказательств. При устранении проблемы или опровержении информации, содержащейся в сообщении пользователя, исполнитель представляет отсканированные копии актов сдачи-приемки работ и/или фотографии, позволяющие определить статус и качество выполненных работ;

ответ содержит избыточное количество ссылок на правовые акты, при этом в тексте ответа не даны пояснения содержания таких положений, либо правовые акты, ссылки на которые даны в ответе, не содержат ответ на поставленный пользователем вопрос;

ответ содержит противоречивую или неполную информацию, не позволяющую определить результат обработки сообщения пользователя;

в ответе дана эмоциональная оценка сообщению пользователя Портала;

ответ содержит безосновательные обвинения в адрес третьих лиц, не подтвержденные соответствующими документами (о расторжении договорных отношений, ведении претензионно-исковой работы, наложении дисциплинарной и другой ответственности);

ответ содержит персональные данные третьих лиц, распространяемые без их согласия;

ответ содержит термины и аббревиатуры, которые не являются общеупотребительными и содержание которых необходимо раскрыть;

ответ содержит орфографические, пунктуационные, грамматические, стилистические ошибки.

Управляющий делами администрации Е.С. Азизов

Приложение № 3

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации

муниципального образования

город Новороссийск

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

РЕГЛАМЕНТ

работы сервиса цифровой платформы «Активный гражданин»

Краснодарского края «Направление сообщений граждан об аварийных деревьях»

1. Общие положения
	1. Настоящий Регламент работы сервиса «Направление сообщений граждан об авариных деревьях» раздела «Активный гражданин» портала «Открытое правительство Краснодарского края» <https://open.krasnodar.ru/> (далее соответственно – Регламент, Сервис, Портал) определяет порядок подключения, правила взаимодействия исполнительных органов государственной власти Краснодарского края (далее - ИОГВ), органов местного самоуправления Краснодарского края (далее - ОМСУ) и подведомственных им учреждений и иных организаций при обработке и подготовке информации для сообщения, направленного посредством Сервиса.
	2. В целях настоящего Регламента используются следующие понятия:

сообщение (за исключением сообщений по вопросам технической поддержки) − текстовое сообщение, в том числе с фотографией (фотографиями), направленное пользователем посредством Сервиса или телефона;

категория сообщений − тематическая группа сообщений, объединенных по признаку сообщения в соответствии с обозначенной в нем проблемой или событием;

модератор – сотрудник, проверяющий входящие сообщения на корректность их составления, а также публикацию сообщений после их согласования контролером ответа;

контролер – сотрудник, распределяющий сообщения между исполнителями, который согласовывает ответ исполнителя перед отправкой модератору для публикации;

исполнитель – сотрудник, непосредственно осуществляющий организацию работы по сообщению, а также составляющий ответ на сообщение по завершению работ;

модератор опросов и голосований – сотрудник, производящий публикацию опросов и голосований;

модерация сообщений − анализ, проверка сообщений и ответов на них для последующей публикации в сервисе;

обработка сообщений – принятие мер по решению проблемы, обозначенной в сообщении;

пользователи Сервиса − неопределенный круг лиц, прошедших процедуру регистрации в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации» и авторизации на Портале;

публикация информации − размещение на Портале посредством Сервиса информации, переданной пользователями Сервиса, ИОГВ, ОМСУ, подведомственными им учреждениями, для общего доступа;

ответ ОМСУ и подведомственных им учреждений, иных организаций – подготовленная и направленная информация о принятых мерах для решения проблемы, указанной в инициируемом сообщением, содержащая при необходимости фото и видеоматериал, поступающий в личный кабинет пользователя на Цифровой платформе <https://open.krasnodar.ru/>;

личный кабинет – персональный раздел Портала, доступ к которому осуществляется с использованием «Единой системы идентификации и аутентификации», предоставляющий возможность для работы с Сервисами и информацией, размещенной на Портале;

участник − исполнительный орган государственной власти Краснодарского края, орган местного самоуправления Краснодарского края, подведомственные им учреждения и иные организации, использующие Портал;

* 1. В целях установления и поддержания порядка публикации сообщений, направляемых посредством Сервиса, модератор в своей деятельности руководствуется Правилами модерации сообщений.
	2. Руководители ИОГВ и ОМСУ, подведомственные им учреждения и иные организации определяют внутренним приказом должностных лиц, ответственных за организацию подготовки и передачи на Портал ответов на сообщения, направленные посредством Сервиса.
1. Модерация сообщений, направляемых посредством Сервиса
	1. Сообщение пользователя, направленное посредством Сервиса, поступает в Личный кабинет модератора.
	2. По итогам модерации поступившего сообщения модератор принимает одно из следующих решений:

об отправке сообщения контролеру;

об отклонении сообщения.

* 1. После модерации сообщение поступает в личный кабинет контролера.
	2. После принятия решения о публикации сообщения, оно подлежит обязательной публикации и поступает в Личный кабинет исполнителя для подготовки ответа.
	3. В случае принятия решения об отклонении сообщения, в личный кабинет и по адресу электронной почты пользователя Портала (при наличии) автоматически направляется уведомление об отклонении сообщения с указанием соответствующего пункта Правил модерации сообщений.
	4. С момента направления пользователем Портала сообщения посредством Сервиса до момента его публикации на Портале и/или направления уведомления об отклонении сообщения, как не соответствующего Правилам модерации сообщений, может пройти не более 1 рабочего дня, следующего за днем поступления сообщения.
	5. Исполнитель должен подтвердить поступление сообщения посредством Сервиса не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления сообщения от контролера.
	6. Контролер должен осуществить модерацию ответа на сообщения граждан в срок не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления сообщений от исполнителя.
	7. Срок обработки сообщения исполнителем устанавливается в соответствии с пунктом 4 настоящего регламента, если не предусмотрено продление срока контролером.
	8. Контролер имеет право вернуть ответ на доработку с указанием причины, продлить срок обработки ответа с указанием причины. Контролер должен уведомить пользователя Системы, направившего запрос, о продлении срока обработки сообщения.
	9. После модерации сообщения контролер направляет подготовленный исполнителем ответ модератору для публикации его на Портале. Ответ на сообщение при публикации поступает в личный кабинет пользователя, направившего сообщение.
1. Перечень необходимой информации сообщений, направляемых посредством Сервиса
	1. Сообщение должно содержать следующую информацию:

Адрес и (или) координаты расположения проблемы;

Дата и время выявления проблемы;

Описание проблемы;

Дополнительная информация: аудио-видео сообщение, фото места проблемы.

1. Обработка сообщений, направляемых посредством Сервиса
	1. Исполнитель осуществляет мероприятия по устранению проблемы или передает осуществление мероприятий по устранению проблемы в течении 1 рабочего дня подведомственным учреждениям и иным организациям, ответственным за решение проблемы.
	2. Исполнитель контролирует осуществление мероприятий по устранению проблемы.
	3. Предусмотрены следующие сроки и перечень работ:

аварийное кронирование зеленых насаждений (АВК), срок выполнения от 3-ех до 24 часов, в зависимости от степени сложности работ;

плановое кронирование деревьев (ПКД), сроки выполнения от 1 до 5 рабочих дней.

* 1. Исполнитель принимает результат проведенных мероприятий по устранению проблемы и направляет результат контролеру в течении 1 рабочего дня.
	2. Пользователь получает ответ на сообщения об аварийных деревьях в личный кабинет Цифровой платформы «Активный гражданин» <https://open.krasnodar.ru/> в течении 7 рабочих дней со дня направления сообщения на Портале.

Управляющий делами администрации Е.С. Азизов

Приложение № 4

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации

муниципального образования

город Новороссийск

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

РЕГЛАМЕНТ

работы сервиса цифровой платформы «Активный гражданин»
Краснодарского края «Направление сообщений граждан о брошенном транспортном средстве»

1. Общие положения
	1. Настоящий Регламент работы сервиса «Направление сообщений граждан о брошенном транспортном средстве» раздела «Активный гражданин» портала «Открытое правительство Краснодарского края» <https://open.krasnodar.ru/> (далее соответственно – Регламент, Сервис, Портал) определяет порядок подключения, правила взаимодействия исполнительных органов государственной власти Краснодарского края (далее - ИОГВ), органов местного самоуправления Краснодарского края (далее - ОМСУ) и подведомственных им учреждений и иных организаций при обработке и подготовке информации о брошенном транспортном средстве для сообщения, направленного посредством Сервиса.
	2. В целях настоящего Регламента используются следующие понятия:

сообщение (за исключением сообщений по вопросам технической поддержки) − текстовое сообщение, в том числе с фотографией (фотографиями), направленное пользователем посредством Сервиса или телефона;

категория сообщений − тематическая группа сообщений, объединенных по признаку сообщения в соответствии с обозначенной в нем проблемой или событием;

модератор – сотрудник, проверяющий входящие сообщения на корректность их составления, а также публикацию сообщений после их согласования контролером ответа;

контролер – сотрудник, распределяющий сообщения между исполнителями, который согласовывает ответ исполнителя перед отправкой модератору для публикации;

исполнитель – сотрудник, непосредственно осуществляющий организацию работы по сообщению, а также составляющий ответ на сообщение по завершению работ;

модератор опросов и голосований – сотрудник, производящий публикацию опросов и голосований;

модерация сообщений − анализ, проверка сообщений и ответов на них для последующей публикации в сервисе;

обработка сообщений – принятие мер по решению проблемы, обозначенной в сообщении;

пользователи Сервиса − неопределенный круг лиц, прошедших процедуру регистрации в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации» и авторизации на Портале;

публикация информации − размещение на Портале посредством Сервиса информации, переданной пользователями Сервиса, ИОГВ, ОМСУ, подведомственными им учреждениями, для общего доступа;

ответ ОМСУ и подведомственных им учреждений, иных организаций – подготовленная и направленная информация о принятых мерах для решения проблемы, указанной в инициируемом сообщением, содержащая при необходимости фото и видеоматериал, поступающий в личный кабинет пользователя на Цифровой платформе <https://open.krasnodar.ru/>;

личный кабинет – персональный раздел Портала, доступ к которому осуществляется с использованием «Единой системы идентификации и аутентификации», предоставляющий возможность для работы с Сервисами и информацией, размещенной на Портале;

участник − исполнительный орган государственной власти Краснодарского края, орган местного самоуправления Краснодарского края, подведомственные им учреждения и иные организации, использующие Портал;

* 1. В целях установления и поддержания порядка публикации сообщений, направляемых посредством Сервиса, модератор в своей деятельности руководствуется Правилами модерации сообщений.
	2. Руководители ИОГВ и ОМСУ, подведомственные им учреждения и иные организации определяют внутренним приказом должностных лиц, ответственных за организацию подготовки и передачи на Портал ответов на сообщения, направленные посредством Сервиса.
1. Модерация сообщений, направляемых посредством Сервиса
	1. Сообщение пользователя, направленное посредством Сервиса, поступает в Личный кабинет модератора.
	2. По итогам модерации поступившего сообщения модератор принимает одно из следующих решений:

об отправке сообщения контролеру;

об отклонении сообщения.

* 1. После модерации сообщение поступает в личный кабинет контролера.
	2. После принятия решения о публикации сообщения, оно подлежит обязательной публикации и поступает в Личный кабинет исполнителя для подготовки ответа.
	3. В случае принятия решения об отклонении сообщения, в личный кабинет и по адресу электронной почты пользователя Портала (при наличии) автоматически направляется уведомление об отклонении сообщения с указанием соответствующего пункта Правил модерации сообщений.
	4. С момента направления пользователем Портала сообщения посредством Сервиса до момента его публикации на Портале и/или направления уведомления об отклонении сообщения, как не соответствующего Правилам модерации сообщений, может пройти не более 1 рабочего дня, следующего за днем поступления сообщения.
	5. Исполнитель должен подтвердить поступление сообщения посредством Сервиса не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления сообщения от контролера.
	6. Контролер должен осуществить модерацию ответа на сообщения граждан в срок не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления сообщений от исполнителя.
	7. Срок обработки сообщения исполнителем устанавливается в соответствии с пунктом 4 настоящего регламента, если не предусмотрено продление срока контролером.
	8. Контролер имеет право вернуть ответ на доработку с указанием причины, продлить срок обработки ответа с указанием причины. Контролер должен уведомить пользователя Системы, направившего запрос, о продлении срока обработки сообщения.
	9. После модерации сообщения контролер направляет подготовленный исполнителем ответ модератору для публикации его на Портале. Ответ на сообщение при публикации поступает в личный кабинет пользователя, направившего сообщение.
1. Перечень необходимой информации сообщений, направляемых посредством Сервиса
	1. Сообщение должно содержать следующую информацию:

Адрес и (или) координаты расположения проблемы;

Дата и время выявления проблемы;

Описание проблемы;

Государственный регистрационный знак транспортного средства (при наличии);

Дополнительная информация: аудио-видео сообщение, фото места проблемы, данные водителя транспортного средства – ФИО, адрес места проживания, номер телефона (при наличии).

1. Обработка сообщений, направляемых посредством Сервиса
	1. Исполнитель осуществляет мероприятия по устранению проблемы или передает осуществление мероприятий по устранению проблемы в течении 1 рабочего дня подведомственным учреждениям и иным организациям, ответственным за решение проблемы.
	2. Исполнитель контролирует осуществление мероприятий по устранению проблемы.
	3. Мероприятия по устранению проблемы предусматривают выполнение мероприятий по уборке транспортного средства, брошенного собственником на территории муниципального образования город Новороссийск или нахождения собственника данного транспортного средства.
	4. Сроки выполнение работ составляют от 3-х до 10-и рабочих дней
	5. Результатом исполнения заявки является перемещение брошенного транспортного средства с места, указанного в заявке на специализированную автомобильную стоянку, или нахождение и (или) уведомление собственника транспортного средства о необходимости перемещения транспортного средства на специализированную стоянку или утилизацию. Последующий процесс уборки транспортного средства, брошенного собственником на территории муниципального образования город Новороссийск, в Сервисе не отображается.
	6. Исполнителем могут устанавливаться дополнительные, промежуточные статусы исполнения заявки.
	7. Исполнитель принимает результат проведенных мероприятий по устранению проблемы и направляет результат контролеру в течении 1 рабочего дня.
	8. Пользователь получает ответ на сообщения о брошенном транспортном средстве в личный кабинет Цифровой платформы «Активный гражданин» <https://open.krasnodar.ru/> в течении 12 рабочих дней со дня направления сообщения на Портале.

Управляющий делами администрации Е.С. Азизов

Приложение № 5

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации

муниципального образования

город Новороссийск

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

РЕГЛАМЕНТ

работы сервиса цифровой платформы «Активный гражданин»
Краснодарского края «Направление сообщений граждан о внешнем виде и поведении водителей муниципального транспорта, санитарном состоянии автобусов»

1. Общие положения
	1. Настоящий Регламент работы сервиса «Направление сообщений граждан о внешнем виде и поведении водителей муниципального транспорта, санитарном состоянии автобусов» раздела «Активный гражданин» портала «Открытое правительство Краснодарского края» <https://open.krasnodar.ru/> (далее соответственно – Регламент, Сервис, Портал) определяет порядок подключения, правила взаимодействия исполнительных органов государственной власти Краснодарского края (далее - ИОГВ), органов местного самоуправления Краснодарского края (далее - ОМСУ) и подведомственных им учреждений и иных организаций при обработке и подготовке информации о внешнем виде и поведении водителей муниципального транспорта, санитарном состоянии автобусов для сообщения, направленного посредством Сервиса.
	2. В целях настоящего Регламента используются следующие понятия:

сообщение (за исключением сообщений по вопросам технической поддержки) − текстовое сообщение, в том числе с фотографией (фотографиями), направленное пользователем посредством Сервиса или телефона;

категория сообщений − тематическая группа сообщений, объединенных по признаку сообщения в соответствии с обозначенной в нем проблемой или событием;

модератор – сотрудник, проверяющий входящие сообщения на корректность их составления, а также публикацию сообщений после их согласования контролером ответа;

контролер – сотрудник, распределяющий сообщения между исполнителями, который согласовывает ответ исполнителя перед отправкой модератору для публикации;

исполнитель – сотрудник, непосредственно осуществляющий организацию работы по сообщению, а также составляющий ответ на сообщение по завершению работ;

модератор опросов и голосований – сотрудник, производящий публикацию опросов и голосований;

модерация сообщений − анализ, проверка сообщений и ответов на них для последующей публикации в сервисе;

обработка сообщений – принятие мер по решению проблемы, обозначенной в сообщении;

пользователи Сервиса − неопределенный круг лиц, прошедших процедуру регистрации в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации» и авторизации на Портале;

публикация информации − размещение на Портале посредством Сервиса информации, переданной пользователями Сервиса, ИОГВ, ОМСУ, подведомственными им учреждениями, для общего доступа;

ответ ОМСУ и подведомственных им учреждений, иных организаций – подготовленная и направленная информация о принятых мерах для решения проблемы, указанной в инициируемом сообщением, содержащая при необходимости фото и видеоматериал, поступающий в личный кабинет пользователя на Цифровой платформе <https://open.krasnodar.ru/>;

личный кабинет – персональный раздел Портала, доступ к которому осуществляется с использованием «Единой системы идентификации и аутентификации», предоставляющий возможность для работы с Сервисами и информацией, размещенной на Портале;

участник − исполнительный орган государственной власти Краснодарского края, орган местного самоуправления Краснодарского края, подведомственные им учреждения и иные организации, использующие Портал;

* 1. В целях установления и поддержания порядка публикации сообщений, направляемых посредством Сервиса, модератор в своей деятельности руководствуется Правилами модерации сообщений.
	2. Руководители ИОГВ и ОМСУ, подведомственные им учреждения и иные организации определяют внутренним приказом должностных лиц, ответственных за организацию подготовки и передачи на Портал ответов на сообщения, направленные посредством Сервиса.
1. Модерация сообщений, направляемых посредством Сервиса
	1. Сообщение пользователя, направленное посредством Сервиса, поступает в Личный кабинет модератора.
	2. По итогам модерации поступившего сообщения модератор принимает одно из следующих решений:

об отправке сообщения контролеру;

об отклонении сообщения.

* 1. После модерации сообщение поступает в личный кабинет контролера.
	2. После принятия решения о публикации сообщения, оно подлежит обязательной публикации и поступает в Личный кабинет исполнителя для подготовки ответа.
	3. В случае принятия решения об отклонении сообщения, в личный кабинет и по адресу электронной почты пользователя Портала (при наличии) автоматически направляется уведомление об отклонении сообщения с указанием соответствующего пункта Правил модерации сообщений.
	4. С момента направления пользователем Портала сообщения посредством Сервиса до момента его публикации на Портале и/или направления уведомления об отклонении сообщения, как не соответствующего Правилам модерации сообщений, может пройти не более 1 рабочего дня, следующего за днем поступления сообщения.
	5. Исполнитель должен подтвердить поступление сообщения посредством Сервиса не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления сообщения от контролера.
	6. Контролер должен осуществить модерацию ответа на сообщения граждан в срок не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления сообщений от исполнителя.
	7. Срок обработки сообщения исполнителем устанавливается в соответствии с пунктом 4 настоящего регламента, если не предусмотрено продление срока контролером.
	8. Контролер имеет право вернуть ответ на доработку с указанием причины, продлить срок обработки ответа с указанием причины. Контролер должен уведомить пользователя Системы, направившего запрос, о продлении срока обработки сообщения.
	9. После модерации сообщения контролер направляет подготовленный исполнителем ответ модератору для публикации его на Портале. Ответ на сообщение при публикации поступает в личный кабинет пользователя, направившего сообщение.
1. Перечень необходимой информации сообщений, направляемых посредством Сервиса
	1. Сообщение должно содержать следующую информацию:

Адрес и (или) координаты расположения проблемы;

Дата и время выявления проблемы;

Номер маршрута;

Регистрационный номер маршрутного транспортного средства;

Описание проблемы;

Дополнительная информация: аудио-видео сообщение, фото места проблемы, данные водителя транспортного средства – ФИО, адрес места проживания, номер телефона (при наличии).

1. Обработка сообщений, направляемых посредством Сервиса
	1. Исполнитель осуществляет мероприятия по устранению проблемы (проводит соответствующую проверку), принимает советующие меры или передает осуществление мероприятий по устранению проблемы (проведение соответствующую проверки), принятие советующих мер в течении 1 рабочего дня подведомственным учреждениям и иным организациям, ответственным за решение проблемы.
	2. Исполнитель контролирует осуществление мероприятий по устранению проблемы (осуществление проверки), принятие советующих мер.
	3. Срок осуществления мероприятия по устранению проблемы (проведения проверки), принятия советующих мер не должен превышать 5 рабочих дней.
	4. Результатом исполнения заявки является проверка внешнего вида и поведения водителей муниципального транспорта, санитарного состояния автобусов и в случае выявления нарушений, принятие мер по недопущению впредь указанных нарушений, в том числе направление информации о выявленных нарушениях в соответствующий контрольный орган.
	5. Исполнителем могут устанавливаться дополнительные, промежуточные статусы.
	6. Исполнитель принимает результаты проведенных мероприятий по устранению проблемы (проведения проверки), принятых советующих мер и направляет результат контролеру в течении 1 рабочего дня.
	7. Пользователь получает ответ на сообщения о внешнем виде и поведении водителей муниципального транспорта, санитарном состоянии автобусов в личный кабинет Цифровой платформы «Активный гражданин» <https://open.krasnodar.ru/> в течении 7 рабочих дней со дня направления сообщения на Портале.

Управляющий делами администрации Е.С. Азизов

Приложение № 6

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации

муниципального образования

город Новороссийск

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

РЕГЛАМЕНТ

работы сервиса цифровой платформы «Активный гражданин»
Краснодарского края «Направление сообщений граждан о выбоинах, ямах, наростах дорожного покрытия»

1. Общие положения
	1. Настоящий Регламент работы сервиса «Направление сообщений граждан о выбоинах, ямах, наростах дорожного покрытия» раздела «Активный гражданин» портала «Открытое правительство Краснодарского края» <https://open.krasnodar.ru/> (далее соответственно – Регламент, Сервис, Портал) определяет порядок подключения, правила взаимодействия исполнительных органов государственной власти Краснодарского края (далее - ИОГВ), органов местного самоуправления Краснодарского края (далее - ОМСУ) и подведомственных им учреждений и иных организаций при обработке и подготовке информации для сообщения, направленного посредством Сервиса.
	2. В целях настоящего Регламента используются следующие понятия:

сообщение (за исключением сообщений по вопросам технической поддержки) − текстовое сообщение, в том числе с фотографией (фотографиями), направленное пользователем посредством Сервиса или телефона;

категория сообщений − тематическая группа сообщений, объединенных по признаку сообщения в соответствии с обозначенной в нем проблемой или событием;

модератор – сотрудник, проверяющий входящие сообщения на корректность их составления, а также публикацию сообщений после их согласования контролером ответа;

контролер – сотрудник, распределяющий сообщения между исполнителями, который согласовывает ответ исполнителя перед отправкой модератору для публикации;

исполнитель – сотрудник, непосредственно осуществляющий организацию работы по сообщению, а также составляющий ответ на сообщение по завершению работ;

модератор опросов и голосований – сотрудник, производящий публикацию опросов и голосований;

модерация сообщений − анализ, проверка сообщений и ответов на них для последующей публикации в сервисе;

обработка сообщений – принятие мер по решению проблемы, обозначенной в сообщении;

пользователи Сервиса − неопределенный круг лиц, прошедших процедуру регистрации в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации» и авторизации на Портале;

публикация информации − размещение на Портале посредством Сервиса информации, переданной пользователями Сервиса, ИОГВ, ОМСУ, подведомственными им учреждениями, для общего доступа;

ответ ОМСУ и подведомственных им учреждений, иных организаций – подготовленная и направленная информация о принятых мерах для решения проблемы, указанной в инициируемом сообщением, содержащая при необходимости фото и видеоматериал, поступающий в личный кабинет пользователя на Цифровой платформе <https://open.krasnodar.ru/>;

личный кабинет – персональный раздел Портала, доступ к которому осуществляется с использованием «Единой системы идентификации и аутентификации», предоставляющий возможность для работы с Сервисами и информацией, размещенной на Портале;

участник − исполнительный орган государственной власти Краснодарского края, орган местного самоуправления Краснодарского края, подведомственные им учреждения и иные организации, использующие Портал;

* 1. В целях установления и поддержания порядка публикации сообщений, направляемых посредством Сервиса, модератор в своей деятельности руководствуется Правилами модерации сообщений.
	2. Руководители ИОГВ и ОМСУ, подведомственные им учреждения и иные организации определяют внутренним приказом должностных лиц, ответственных за организацию подготовки и передачи на Портал ответов на сообщения, направленные посредством Сервиса.
1. Модерация сообщений, направляемых посредством Сервиса
	1. Сообщение пользователя, направленное посредством Сервиса, поступает в Личный кабинет модератора.
	2. По итогам модерации поступившего сообщения модератор принимает одно из следующих решений:

об отправке сообщения контролеру;

об отклонении сообщения.

* 1. После модерации сообщение поступает в личный кабинет контролера.
	2. После принятия решения о публикации сообщения, оно подлежит обязательной публикации и поступает в Личный кабинет исполнителя для подготовки ответа.
	3. В случае принятия решения об отклонении сообщения, в личный кабинет и по адресу электронной почты пользователя Портала (при наличии) автоматически направляется уведомление об отклонении сообщения с указанием соответствующего пункта Правил модерации сообщений.
	4. С момента направления пользователем Портала сообщения посредством Сервиса до момента его публикации на Портале и/или направления уведомления об отклонении сообщения, как не соответствующего Правилам модерации сообщений, может пройти не более 1 рабочего дня, следующего за днем поступления сообщения.
	5. Исполнитель должен подтвердить поступление сообщения посредством Сервиса не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления сообщения от контролера.
	6. Контролер должен осуществить модерацию ответа на сообщения граждан в срок не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления сообщений от исполнителя.
	7. Срок обработки сообщения исполнителем устанавливается в соответствии с пунктом 4 настоящего регламента, если не предусмотрено продление срока контролером.
	8. Контролер имеет право вернуть ответ на доработку с указанием причины, продлить срок обработки ответа с указанием причины. Контролер должен уведомить пользователя Системы, направившего запрос, о продлении срока обработки сообщения.
	9. После модерации сообщения контролер направляет подготовленный исполнителем ответ модератору для публикации его на Портале. Ответ на сообщение при публикации поступает в личный кабинет пользователя, направившего сообщение.
1. Перечень необходимой информации сообщений, направляемых посредством Сервиса
	1. Сообщение должно содержать следующую информацию:

Адрес и (или) координаты расположения проблемы;

Дата и время выявления проблемы;

Описание;

Дополнительная информация: аудио-видео сообщение, фото места происшествия.

1. Обработка сообщений, направляемых посредством Сервиса
	1. Исполнитель осуществляет мероприятия по устранению проблемы или передает осуществление мероприятий по устранению проблемы в течении 1 рабочего дня подведомственным учреждениям и иным организациям, ответственным за решение проблемы.
	2. Исполнитель контролирует осуществление мероприятий по устранению проблемы.
	3. Срок выполнения работ необходимых работ не должен превышать 10 рабочих дней.
	4. Исполнитель принимает результат проведенных мероприятий по устранению проблемы и направляет результат модератору в течении 1 рабочего дня.
	5. При отсутствии подрядной организации или неблагоприятных погодных условиях объект, на котором необходимо выполнить работы, включается в план работ и реализуется при заключении муниципального контракта на содержание улично-дорожной сети муниципального образования город Новороссийск и благоприятных погодных условиях.
	6. Пользователь получает ответ на сообщения о выбоинах, ямах, наростах дорожного покрытия в личный кабинет Цифровой платформы «Активный гражданин» <https://open.krasnodar.ru/> в течении 12 рабочих дней со дня направления сообщения на Портале.

Управляющий делами администрации Е.С. Азизов

Приложение № 7

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации

муниципального образования

город Новороссийск

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

РЕГЛАМЕНТ

работы сервиса цифровой платформы «Активный гражданин»
Краснодарского края «Направление сообщений граждан о нарушении графика движения общественного транспорта»

1. Общие положения
	1. Настоящий Регламент работы сервиса «Направление сообщений граждан о нарушении графика движения общественного транспорта» раздела «Активный гражданин» портала «Открытое правительство Краснодарского края» <https://open.krasnodar.ru/> (далее соответственно – Регламент, Сервис, Портал) определяет порядок подключения, правила взаимодействия исполнительных органов государственной власти Краснодарского края (далее - ИОГВ), органов местного самоуправления Краснодарского края (далее - ОМСУ) и подведомственных им учреждений и иных организаций при обработке и подготовке информации о нарушении графика движения общественного транспорта для сообщения, направленного посредством Сервиса.
	2. В целях настоящего Регламента используются следующие понятия:

сообщение (за исключением сообщений по вопросам технической поддержки) − текстовое сообщение, в том числе с фотографией (фотографиями), направленное пользователем посредством Сервиса или телефона;

категория сообщений − тематическая группа сообщений, объединенных по признаку сообщения в соответствии с обозначенной в нем проблемой или событием;

модератор – сотрудник, проверяющий входящие сообщения на корректность их составления, а также публикацию сообщений после их согласования контролером ответа;

контролер – сотрудник, распределяющий сообщения между исполнителями, который согласовывает ответ исполнителя перед отправкой модератору для публикации;

исполнитель – сотрудник, непосредственно осуществляющий организацию работы по сообщению, а также составляющий ответ на сообщение по завершению работ;

модератор опросов и голосований – сотрудник, производящий публикацию опросов и голосований;

модерация сообщений − анализ, проверка сообщений и ответов на них для последующей публикации в сервисе;

обработка сообщений – принятие мер по решению проблемы, обозначенной в сообщении;

пользователи Сервиса − неопределенный круг лиц, прошедших процедуру регистрации в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации» и авторизации на Портале;

публикация информации − размещение на Портале посредством Сервиса информации, переданной пользователями Сервиса, ИОГВ, ОМСУ, подведомственными им учреждениями, для общего доступа;

ответ ОМСУ и подведомственных им учреждений, иных организаций – подготовленная и направленная информация о принятых мерах для решения проблемы, указанной в инициируемом сообщением, содержащая при необходимости фото и видеоматериал, поступающий в личный кабинет пользователя на Цифровой платформе <https://open.krasnodar.ru/>;

личный кабинет – персональный раздел Портала, доступ к которому осуществляется с использованием «Единой системы идентификации и аутентификации», предоставляющий возможность для работы с Сервисами и информацией, размещенной на Портале;

участник − исполнительный орган государственной власти Краснодарского края, орган местного самоуправления Краснодарского края, подведомственные им учреждения и иные организации, использующие Портал;

* 1. В целях установления и поддержания порядка публикации сообщений, направляемых посредством Сервиса, модератор в своей деятельности руководствуется Правилами модерации сообщений.
	2. Руководители ИОГВ и ОМСУ, подведомственные им учреждения и иные организации определяют внутренним приказом должностных лиц, ответственных за организацию подготовки и передачи на Портал ответов на сообщения, направленные посредством Сервиса.
1. Модерация сообщений, направляемых посредством Сервиса
	1. Сообщение пользователя, направленное посредством Сервиса, поступает в Личный кабинет модератора.
	2. По итогам модерации поступившего сообщения модератор принимает одно из следующих решений:

об отправке сообщения контролеру;

об отклонении сообщения.

* 1. После модерации сообщение поступает в личный кабинет контролера.
	2. После принятия решения о публикации сообщения, оно подлежит обязательной публикации и поступает в Личный кабинет исполнителя для подготовки ответа.
	3. В случае принятия решения об отклонении сообщения, в личный кабинет и по адресу электронной почты пользователя Портала (при наличии) автоматически направляется уведомление об отклонении сообщения с указанием соответствующего пункта Правил модерации сообщений.
	4. С момента направления пользователем Портала сообщения посредством Сервиса до момента его публикации на Портале и/или направления уведомления об отклонении сообщения, как не соответствующего Правилам модерации сообщений, может пройти не более 1 рабочего дня, следующего за днем поступления сообщения.
	5. Исполнитель должен подтвердить поступление сообщения посредством Сервиса не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления сообщения от контролера.
	6. Контролер должен осуществить модерацию ответа на сообщения граждан в срок не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления сообщений от исполнителя.
	7. Срок обработки сообщения исполнителем устанавливается в соответствии с пунктом 4 настоящего регламента, если не предусмотрено продление срока контролером.
	8. Контролер имеет право вернуть ответ на доработку с указанием причины, продлить срок обработки ответа с указанием причины. Контролер должен уведомить пользователя Системы, направившего запрос, о продлении срока обработки сообщения.
	9. После модерации сообщения контролер направляет подготовленный исполнителем ответ модератору для публикации его на Портале. Ответ на сообщение при публикации поступает в личный кабинет пользователя, направившего сообщение.
1. Перечень необходимой информации сообщений, направляемых посредством Сервиса
	1. Сообщение должно содержать следующую информацию:

Адрес и (или) координаты расположения проблемы;

Дата и время выявления проблемы;

Номер маршрута;

Регистрационный номер маршрутного транспортного средства;

Описание проблемы;

Дополнительная информация: аудио-видео сообщение, фото места проблемы, данные водителя транспортного средства – ФИО, адрес места проживания, номер телефона (при наличии).

1. Обработка сообщений, направляемых посредством Сервиса
	1. Исполнитель осуществляет мероприятия по устранению проблемы (проводит соответствующую проверку), принимает советующие меры или передает осуществление мероприятий по устранению проблемы (проведение соответствующую проверки), принятие советующих мер в течении 1 рабочего дня подведомственным учреждениям и иным организациям, ответственным за решение проблемы.
	2. Исполнитель контролирует осуществление мероприятий по устранению проблемы (осуществление проверки), принятие советующих мер.
	3. Срок осуществления мероприятий по устранению проблемы (проведения проверки), принятия советующих мер не должен превышать 5 рабочих дней.
	4. Результатом исполнения заявки является проверка графика движения общественного транспорта и в случае выявления нарушений принятие мер по недопущению впредь нарушений указанного графика, в том числе направление информации о выявленных нарушениях в соответствующий контролирующий орган.
	5. Исполнитель принимает результаты проведенных мероприятий по устранению проблемы (проведения проверки), принятых советующих мер и направляет результат контролеру в течении 1 рабочего дня.
	6. Пользователь получает ответ на сообщения о нарушениях графика движения общественного транспорта в личный кабинет Цифровой платформы «Активный гражданин» <https://open.krasnodar.ru/> в течении 7 рабочих дней со дня направления сообщения на Портале.

Управляющий делами администрации Е.С. Азизов

Приложение № 8

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации

муниципального образования

город Новороссийск

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

РЕГЛАМЕНТ

работы сервиса цифровой платформы «Активный гражданин»
Краснодарского края «Направление сообщений граждан о нарушении посадки (высадки) пассажиров, нарушении ПДД»

1. Общие положения
	1. Настоящий Регламент работы сервиса «Направление сообщений граждан о нарушении посадки (высадки) пассажиров, нарушении ПДД» раздела «Активный гражданин» портала «Открытое правительство Краснодарского края» <https://open.krasnodar.ru/> (далее соответственно – Регламент, Сервис, Портал) определяет порядок подключения, правила взаимодействия исполнительных органов государственной власти Краснодарского края (далее - ИОГВ), органов местного самоуправления Краснодарского края (далее - ОМСУ) и подведомственных им учреждений и иных организаций при обработке и подготовке информации о нарушении посадки (высадки) пассажиров, нарушении ПДД для сообщения, направленного посредством Сервиса.
	2. В целях настоящего Регламента используются следующие понятия:

сообщение (за исключением сообщений по вопросам технической поддержки) − текстовое сообщение, в том числе с фотографией (фотографиями), направленное пользователем посредством Сервиса или телефона;

категория сообщений − тематическая группа сообщений, объединенных по признаку сообщения в соответствии с обозначенной в нем проблемой или событием;

модератор – сотрудник, проверяющий входящие сообщения на корректность их составления, а также публикацию сообщений после их согласования контролером ответа;

контролер – сотрудник, распределяющий сообщения между исполнителями, который согласовывает ответ исполнителя перед отправкой модератору для публикации;

исполнитель – сотрудник, непосредственно осуществляющий организацию работы по сообщению, а также составляющий ответ на сообщение по завершению работ;

модератор опросов и голосований – сотрудник, производящий публикацию опросов и голосований;

модерация сообщений − анализ, проверка сообщений и ответов на них для последующей публикации в сервисе;

обработка сообщений – принятие мер по решению проблемы, обозначенной в сообщении;

пользователи Сервиса − неопределенный круг лиц, прошедших процедуру регистрации в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации» и авторизации на Портале;

публикация информации − размещение на Портале посредством Сервиса информации, переданной пользователями Сервиса, ИОГВ, ОМСУ, подведомственными им учреждениями, для общего доступа;

ответ ОМСУ и подведомственных им учреждений, иных организаций – подготовленная и направленная информация о принятых мерах для решения проблемы, указанной в инициируемом сообщением, содержащая при необходимости фото и видеоматериал, поступающий в личный кабинет пользователя на Цифровой платформе <https://open.krasnodar.ru/>;

личный кабинет – персональный раздел Портала, доступ к которому осуществляется с использованием «Единой системы идентификации и аутентификации», предоставляющий возможность для работы с Сервисами и информацией, размещенной на Портале;

участник − исполнительный орган государственной власти Краснодарского края, орган местного самоуправления Краснодарского края, подведомственные им учреждения и иные организации, использующие Портал;

* 1. В целях установления и поддержания порядка публикации сообщений, направляемых посредством Сервиса, модератор в своей деятельности руководствуется Правилами модерации сообщений.
	2. Руководители ИОГВ и ОМСУ, подведомственные им учреждения и иные организации определяют внутренним приказом должностных лиц, ответственных за организацию подготовки и передачи на Портал ответов на сообщения, направленные посредством Сервиса.
1. Модерация сообщений, направляемых посредством Сервиса
	1. Сообщение пользователя, направленное посредством Сервиса, поступает в Личный кабинет модератора.
	2. По итогам модерации поступившего сообщения модератор принимает одно из следующих решений:

об отправке сообщения контролеру;

об отклонении сообщения.

* 1. После модерации сообщение поступает в личный кабинет контролера.
	2. После принятия решения о публикации сообщения, оно подлежит обязательной публикации и поступает в Личный кабинет исполнителя для подготовки ответа.
	3. В случае принятия решения об отклонении сообщения, в личный кабинет и по адресу электронной почты пользователя Портала (при наличии) автоматически направляется уведомление об отклонении сообщения с указанием соответствующего пункта Правил модерации сообщений.
	4. С момента направления пользователем Портала сообщения посредством Сервиса до момента его публикации на Портале и/или направления уведомления об отклонении сообщения, как не соответствующего Правилам модерации сообщений, может пройти не более 1 рабочего дня, следующего за днем поступления сообщения.
	5. Исполнитель должен подтвердить поступление сообщения посредством Сервиса не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления сообщения от контролера.
	6. Контролер должен осуществить модерацию ответа на сообщения граждан в срок не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления сообщений от исполнителя.
	7. Срок обработки сообщения исполнителем устанавливается в соответствии с пунктом 4 настоящего регламента, если не предусмотрено продление срока контролером.
	8. Контролер имеет право вернуть ответ на доработку с указанием причины, продлить срок обработки ответа с указанием причины. Контролер должен уведомить пользователя Системы, направившего запрос, о продлении срока обработки сообщения.
	9. После модерации сообщения контролер направляет подготовленный исполнителем ответ модератору для публикации его на Портале. Ответ на сообщение при публикации поступает в личный кабинет пользователя, направившего сообщение.
1. Перечень необходимой информации сообщений, направляемых посредством Сервиса
	1. Сообщение должно содержать следующую информацию:

Адрес и (или) координаты расположения проблемы;

Дата и время выявления проблемы;

Номер маршрута;

Регистрационный номер маршрутного транспортного средства;

Описание проблемы;

Дополнительная информация: аудио-видео сообщение, фото места проблемы, данные водителя транспортного средства - ФИО, адрес места проживания, номер телефона (при наличии).

1. Обработка сообщений, направляемых посредством Сервиса
	1. Исполнитель осуществляет мероприятия по устранению проблемы (проводит соответствующую проверку), принимает соответствующие меры или передает осуществление мероприятий по устранению проблемы (проведение соответствующую проверки), принятии соответствующих мер в течении 1 рабочего дня подведомственным учреждениям и иным организациям, ответственным за решение проблемы.
	2. Исполнитель контролирует осуществление мероприятий по устранению проблемы (осуществление проверки), принятие соответствующих мер.
	3. Срок осуществляет мероприятия по устранению проблемы (проведения проверки), принятия соответствующих мер не должен превышать 5 рабочих дней.
	4. Результатом исполнения заявки является проверка посадки (высадки) пассажиров, нарушений ПДД и в случае выявленных нарушений принятие мер по недопущению впредь указанных нарушений, в том числе направление информации о выявленных нарушениях в соответствующий контролирующий орган.

4.5. Исполнителем могут устанавливаться дополнительные, промежуточные статусы исполнения заявки.

4.6. Исполнитель принимает результаты проведенных мероприятий по устранению проблемы (проведения проверки), принятых мерах и направляет результат контролеру в течении 1 рабочего дня.

4.7. Пользователь получает ответ на сообщения о нарушении посадки (высадки) пассажиров, нарушении ПДД в личный кабинет Цифровой платформы «Активный гражданин» <https://open.krasnodar.ru/> в течении 7 рабочих дней со дня направления сообщения на Портале.

Управляющий делами администрации Е.С. Азизов

Приложение № 9

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации

муниципального образования

город Новороссийск

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

РЕГЛАМЕНТ

работы сервиса цифровой платформы «Активный гражданин»
Краснодарского края «Направление сообщений граждан о
неисправности электроснабжения или уличного освещения»

1. Общие положения
	1. Настоящий Регламент работы сервиса «Направление сообщений граждан о неисправности электроснабжения или уличного освещения» раздела «Активный гражданин» портала «Открытое правительство Краснодарского края» <https://open.krasnodar.ru/> (далее соответственно – Регламент, Сервис, Портал) определяет порядок подключения, правила взаимодействия исполнительных органов государственной власти Краснодарского края (далее - ИОГВ), органов местного самоуправления Краснодарского края (далее - ОМСУ) и подведомственных им учреждений и иных организаций при обработке и подготовке информации для сообщения, направленного посредством Сервиса.
	2. В целях настоящего Регламента используются следующие понятия:

сообщение (за исключением сообщений по вопросам технической поддержки) − текстовое сообщение, в том числе с фотографией (фотографиями), направленное пользователем посредством Сервиса или телефона;

категория сообщений − тематическая группа сообщений, объединенных по признаку сообщения в соответствии с обозначенной в нем проблемой или событием;

модератор – сотрудник, проверяющий входящие сообщения на корректность их составления, а также публикацию сообщений после их согласования контролером ответа;

контролер – сотрудник, распределяющий сообщения между исполнителями, который согласовывает ответ исполнителя перед отправкой модератору для публикации;

исполнитель – сотрудник, непосредственно осуществляющий организацию работы по сообщению, а также составляющий ответ на сообщение по завершению работ;

модератор опросов и голосований – сотрудник, производящий публикацию опросов и голосований;

модерация сообщений − анализ, проверка сообщений и ответов на них для последующей публикации в сервисе;

обработка сообщений – принятие мер по решению проблемы, обозначенной в сообщении;

пользователи Сервиса − неопределенный круг лиц, прошедших процедуру регистрации в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации» и авторизации на Портале;

публикация информации − размещение на Портале посредством Сервиса информации, переданной пользователями Сервиса, ИОГВ, ОМСУ, подведомственными им учреждениями, для общего доступа;

ответ ОМСУ и подведомственных им учреждений, иных организаций – подготовленная и направленная информация о принятых мерах для решения проблемы, указанной в инициируемом сообщением, содержащая при необходимости фото и видеоматериал, поступающий в личный кабинет пользователя на Цифровой платформе <https://open.krasnodar.ru/>;

личный кабинет – персональный раздел Портала, доступ к которому осуществляется с использованием «Единой системы идентификации и аутентификации», предоставляющий возможность для работы с Сервисами и информацией, размещенной на Портале;

участник − исполнительный орган государственной власти Краснодарского края, орган местного самоуправления Краснодарского края, подведомственные им учреждения и иные организации, использующие Портал;

* 1. В целях установления и поддержания порядка публикации сообщений, направляемых посредством Сервиса, модератор в своей деятельности руководствуется Правилами модерации сообщений.
	2. Руководители ИОГВ и ОМСУ, подведомственные им учреждения и иные организации определяют внутренним приказом должностных лиц, ответственных за организацию подготовки и передачи на Портал ответов на сообщения, направленные посредством Сервиса.
1. Модерация сообщений, направляемых посредством Сервиса
	1. Сообщение пользователя, направленное посредством Сервиса, поступает в Личный кабинет модератора.
	2. По итогам модерации поступившего сообщения модератор принимает одно из следующих решений:

об отправке сообщения контролеру;

об отклонении сообщения.

* 1. После модерации сообщение поступает в личный кабинет контролера.
	2. После принятия решения о публикации сообщения, оно подлежит обязательной публикации и поступает в Личный кабинет исполнителя для подготовки ответа.
	3. В случае принятия решения об отклонении сообщения, в личный кабинет и по адресу электронной почты пользователя Портала (при наличии) автоматически направляется уведомление об отклонении сообщения с указанием соответствующего пункта Правил модерации сообщений.
	4. С момента направления пользователем Портала сообщения посредством Сервиса до момента его публикации на Портале и/или направления уведомления об отклонении сообщения, как не соответствующего Правилам модерации сообщений, может пройти не более 1 рабочего дня, следующего за днем поступления сообщения.
	5. Исполнитель должен подтвердить поступление сообщения посредством Сервиса не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления сообщения от контролера.
	6. Контролер должен осуществить модерацию ответа на сообщения граждан в срок не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления сообщений от исполнителя.
	7. Срок обработки сообщения исполнителем устанавливается в соответствии с пунктом 4 настоящего регламента, если не предусмотрено продление срока контролером.
	8. Контролер имеет право вернуть ответ на доработку с указанием причины, продлить срок обработки ответа с указанием причины. Контролер должен уведомить пользователя Системы, направившего запрос, о продлении срока обработки сообщения.
	9. После модерации сообщения контролер направляет подготовленный исполнителем ответ модератору для публикации его на Портале. Ответ на сообщение при публикации поступает в личный кабинет пользователя, направившего сообщение.
1. Перечень необходимой информации сообщений, направляемых посредством Сервиса
	1. Сообщение должно содержать следующую информацию:

Тип (Отсутствие электроснабжения, Отсутствие наружного (уличного) освещения);

Адрес и (или) координаты расположения проблемы;

Дата и время выявления проблемы;

Описание проблемы;

Дополнительная информация: аудио-видео сообщение, фото места проблемы.

1. Обработка сообщений, направляемых посредством Сервиса
	1. Исполнитель осуществляет мероприятия по устранению проблемы или передает осуществление мероприятий по устранению проблемы в течении 1 рабочего дня подведомственным учреждениям и иным организациям, ответственным за решение проблемы.
	2. Исполнитель контролирует осуществление мероприятий по устранению проблемы.
	3. Предусмотрены следующие сроки и перечень работ:

аварийно-восстановительные работы (АВР), срок выполнения от 3-х до 24 часов, в зависимости от причины отклонения от технических норм эксплуатации;

ремонтные работы (РР), срок выполнения от 8-ми до 48 часов. Выполняются при необходимости устранения причин АВР или для предотвращения ситуаций, связанных с отклонениями от технических норм эксплуатации;

планово-профилактические работы (ППР), сроки выполнения от 2-х до 12 часов. Производятся согласно план-графику производства работ, утверждаемых на год на предприятии, ответственном за ресурсоснабжение.

плановый капитальный ремонт сетей (ПКРС). Работы производятся по утвержденному графику.

* 1. Исполнитель принимает результат проведенных мероприятий по устранению проблемы и направляет результат контролеру в течении 1 рабочего дня.
	2. Пользователь получает ответ на сообщения о неисправности электроснабжения или уличного освещения в личный кабинет Цифровой платформы «Активный гражданин» <https://open.krasnodar.ru/> в течении 4 рабочих дней со дня направления сообщения на Портале.

Управляющий делами администрации Е.С. Азизов

Приложение № 10

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации

муниципального образования

город Новороссийск

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

РЕГЛАМЕНТ

работы сервиса цифровой платформы «Активный гражданин»
Краснодарского края «Направление сообщений граждан о
несанкционированной вырубке зеленых насаждений»

1. Общие положения
	1. Настоящий Регламент работы сервиса «Направление сообщений граждан о несанкционированной вырубке зеленых насаждений» раздела «Активный гражданин» портала «Открытое правительство Краснодарского края» <https://open.krasnodar.ru/> (далее соответственно – Регламент, Сервис, Портал) определяет порядок подключения, правила взаимодействия исполнительных органов государственной власти Краснодарского края (далее - ИОГВ), органов местного самоуправления Краснодарского края (далее - ОМСУ) и подведомственных им учреждений и иных организаций при обработке и подготовке информации для сообщения, направленного посредством Сервиса.
	2. В целях настоящего Регламента используются следующие понятия:

сообщение (за исключением сообщений по вопросам технической поддержки) − текстовое сообщение, в том числе с фотографией (фотографиями), направленное пользователем посредством Сервиса или телефона;

категория сообщений − тематическая группа сообщений, объединенных по признаку сообщения в соответствии с обозначенной в нем проблемой или событием;

модератор – сотрудник, проверяющий входящие сообщения на корректность их составления, а также публикацию сообщений после их согласования контролером ответа;

контролер – сотрудник, распределяющий сообщения между исполнителями, который согласовывает ответ исполнителя перед отправкой модератору для публикации;

исполнитель – сотрудник, непосредственно осуществляющий организацию работы по сообщению, а также составляющий ответ на сообщение по завершению работ;

модератор опросов и голосований – сотрудник, производящий публикацию опросов и голосований;

модерация сообщений − анализ, проверка сообщений и ответов на них для последующей публикации в сервисе;

обработка сообщений – принятие мер по решению проблемы, обозначенной в сообщении;

пользователи Сервиса − неопределенный круг лиц, прошедших процедуру регистрации в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации» и авторизации на Портале;

публикация информации − размещение на Портале посредством Сервиса информации, переданной пользователями Сервиса, ИОГВ, ОМСУ, подведомственными им учреждениями, для общего доступа;

ответ ОМСУ и подведомственных им учреждений, иных организаций – подготовленная и направленная информация о принятых мерах для решения проблемы, указанной в инициируемом сообщением, содержащая при необходимости фото и видеоматериал, поступающий в личный кабинет пользователя на Цифровой платформе <https://open.krasnodar.ru/>;

личный кабинет – персональный раздел Портала, доступ к которому осуществляется с использованием «Единой системы идентификации и аутентификации», предоставляющий возможность для работы с Сервисами и информацией, размещенной на Портале;

участник − исполнительный орган государственной власти Краснодарского края, орган местного самоуправления Краснодарского края, подведомственные им учреждения и иные организации, использующие Портал;

* 1. В целях установления и поддержания порядка публикации сообщений, направляемых посредством Сервиса, модератор в своей деятельности руководствуется Правилами модерации сообщений.
	2. Руководители ИОГВ и ОМСУ, подведомственные им учреждения и иные организации определяют внутренним приказом должностных лиц, ответственных за организацию подготовки и передачи на Портал ответов на сообщения, направленные посредством Сервиса.
1. Модерация сообщений, направляемых посредством Сервиса
	1. Сообщение пользователя, направленное посредством Сервиса, поступает в Личный кабинет модератора.
	2. По итогам модерации поступившего сообщения модератор принимает одно из следующих решений:

об отправке сообщения контролеру;

об отклонении сообщения.

* 1. После модерации сообщение поступает в личный кабинет контролера.
	2. После принятия решения о публикации сообщения, оно подлежит обязательной публикации и поступает в Личный кабинет исполнителя для подготовки ответа.
	3. В случае принятия решения об отклонении сообщения, в личный кабинет и по адресу электронной почты пользователя Портала (при наличии) автоматически направляется уведомление об отклонении сообщения с указанием соответствующего пункта Правил модерации сообщений.
	4. С момента направления пользователем Портала сообщения посредством Сервиса до момента его публикации на Портале и/или направления уведомления об отклонении сообщения, как не соответствующего Правилам модерации сообщений, может пройти не более 1 рабочего дня, следующего за днем поступления сообщения.
	5. Исполнитель должен подтвердить поступление сообщения посредством Сервиса не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления сообщения от контролера.
	6. Контролер должен осуществить модерацию ответа на сообщения граждан в срок не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления сообщений от исполнителя.
	7. Срок обработки сообщения исполнителем устанавливается в соответствии с пунктом 4 настоящего регламента, если не предусмотрено продление срока контролером.
	8. Контролер имеет право вернуть ответ на доработку с указанием причины, продлить срок обработки ответа с указанием причины. Контролер должен уведомить пользователя Системы, направившего запрос, о продлении срока обработки сообщения.
	9. После модерации сообщения контролер направляет подготовленный исполнителем ответ модератору для публикации его на Портале. Ответ на сообщение при публикации поступает в личный кабинет пользователя, направившего сообщение.
1. Перечень необходимой информации сообщений, направляемых посредством Сервиса
	1. Сообщение должно содержать следующую информацию:

Адрес и (или) координаты расположения проблемы;

Дата и время выявления проблемы;

Описание проблемы;

Дополнительная информация: аудио-видео сообщение, фото места проблемы.

1. Обработка сообщений, направляемых посредством Сервиса
	1. Исполнитель осуществляет проверку по факту несанкционированной вырубки зеленых насаждений, принимает соответствующие меры или передает осуществление проверки по факту несанкционированной вырубки зеленых насаждений, принятия соответствующих мер в течении 1 рабочего дня подведомственным учреждениям и иным организациям, ответственным за решение проблемы.
	2. Исполнитель контролирует проведение проверки несанкционированной вырубки зеленых насаждений и принятия соответствующих мер.
	3. Срок проведение проверки несанкционированной вырубки зеленых насаждений и принятия соответствующих мер не должен превышать 5 рабочих дней.
	4. Исполнитель принимает результаты проведения проверки несанкционированной вырубки зеленых насаждений, принятия соответствующих мер и направляет результат контролеру в течении 1 рабочего дня.
	5. Пользователь получает ответ на сообщения о несанкционированной вырубке зеленых насаждений в личный кабинет Цифровой платформы «Активный гражданин» <https://open.krasnodar.ru/> в течении 7 рабочих дней со дня направления сообщения на Портале.

Управляющий делами администрации Е.С. Азизов

Приложение № 11

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации

муниципального образования

город Новороссийск

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

РЕГЛАМЕНТ

работы сервиса цифровой платформы «Активный гражданин»
Краснодарского края «Направление сообщений граждан о
несанкционированных свалках и несанкционированном складировании автомобильных шин»

1. Общие положения
	1. Настоящий Регламент работы сервиса «Направление сообщений граждан о несанкционированных свалках и несанкционированном складировании автомобильных шин» раздела «Активный гражданин» портала «Открытое правительство Краснодарского края» <https://open.krasnodar.ru/> (далее соответственно – Регламент, Сервис, Портал) определяет порядок подключения, правила взаимодействия исполнительных органов государственной власти Краснодарского края (далее - ИОГВ), органов местного самоуправления Краснодарского края (далее - ОМСУ) и подведомственных им учреждений и иных организаций при обработке и подготовке информации для сообщения, направленного посредством Сервиса.
	2. В целях настоящего Регламента используются следующие понятия:

сообщение (за исключением сообщений по вопросам технической поддержки) − текстовое сообщение, в том числе с фотографией (фотографиями), направленное пользователем посредством Сервиса или телефона;

категория сообщений − тематическая группа сообщений, объединенных по признаку сообщения в соответствии с обозначенной в нем проблемой или событием;

модератор – сотрудник, проверяющий входящие сообщения на корректность их составления, а также публикацию сообщений после их согласования контролером ответа;

контролер – сотрудник, распределяющий сообщения между исполнителями, который согласовывает ответ исполнителя перед отправкой модератору для публикации;

исполнитель – сотрудник, непосредственно осуществляющий организацию работы по сообщению, а также составляющий ответ на сообщение по завершению работ;

модератор опросов и голосований – сотрудник, производящий публикацию опросов и голосований;

модерация сообщений − анализ, проверка сообщений и ответов на них для последующей публикации в сервисе;

обработка сообщений – принятие мер по решению проблемы, обозначенной в сообщении;

пользователи Сервиса − неопределенный круг лиц, прошедших процедуру регистрации в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации» и авторизации на Портале;

публикация информации − размещение на Портале посредством Сервиса информации, переданной пользователями Сервиса, ИОГВ, ОМСУ, подведомственными им учреждениями, для общего доступа;

ответ ОМСУ и подведомственных им учреждений, иных организаций – подготовленная и направленная информация о принятых мерах для решения проблемы, указанной в инициируемом сообщением, содержащая при необходимости фото и видеоматериал, поступающий в личный кабинет пользователя на Цифровой платформе <https://open.krasnodar.ru/>;

личный кабинет – персональный раздел Портала, доступ к которому осуществляется с использованием «Единой системы идентификации и аутентификации», предоставляющий возможность для работы с Сервисами и информацией, размещенной на Портале;

участник − исполнительный орган государственной власти Краснодарского края, орган местного самоуправления Краснодарского края, подведомственные им учреждения и иные организации, использующие Портал;

* 1. В целях установления и поддержания порядка публикации сообщений, направляемых посредством Сервиса, модератор в своей деятельности руководствуется Правилами модерации сообщений.
	2. Руководители ИОГВ и ОМСУ, подведомственные им учреждения и иные организации определяют внутренним приказом должностных лиц, ответственных за организацию подготовки и передачи на Портал ответов на сообщения, направленные посредством Сервиса.
1. Модерация сообщений, направляемых посредством Сервиса
	1. Сообщение пользователя, направленное посредством Сервиса, поступает в Личный кабинет модератора.
	2. По итогам модерации поступившего сообщения модератор принимает одно из следующих решений:

об отправке сообщения контролеру;

об отклонении сообщения.

* 1. После модерации сообщение поступает в личный кабинет контролера.
	2. После принятия решения о публикации сообщения, оно подлежит обязательной публикации и поступает в Личный кабинет исполнителя для подготовки ответа.
	3. В случае принятия решения об отклонении сообщения, в личный кабинет и по адресу электронной почты пользователя Портала (при наличии) автоматически направляется уведомление об отклонении сообщения с указанием соответствующего пункта Правил модерации сообщений.
	4. С момента направления пользователем Портала сообщения посредством Сервиса до момента его публикации на Портале и/или направления уведомления об отклонении сообщения, как не соответствующего Правилам модерации сообщений, может пройти не более 1 рабочего дня, следующего за днем поступления сообщения.
	5. Исполнитель должен подтвердить поступление сообщения посредством Сервиса не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления сообщения от контролера.
	6. Контролер должен осуществить модерацию ответа на сообщения граждан в срок не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления сообщений от исполнителя.
	7. Срок обработки сообщения исполнителем устанавливается в соответствии с пунктом 4 настоящего регламента, если не предусмотрено продление срока контролером.
	8. Контролер имеет право вернуть ответ на доработку с указанием причины, продлить срок обработки ответа с указанием причины. Контролер должен уведомить пользователя Системы, направившего запрос, о продлении срока обработки сообщения.
	9. После модерации сообщения контролер направляет подготовленный исполнителем ответ модератору для публикации его на Портале. Ответ на сообщение при публикации поступает в личный кабинет пользователя, направившего сообщение.
1. Перечень необходимой информации сообщений, направляемых посредством Сервиса
	1. Сообщение должно содержать следующую информацию:

Адрес и (или) координаты расположения проблемы;

Дата и время выявления проблемы;

Описание;

Дополнительная информация: аудио-видео сообщение, фото места происшествия.

1. Обработка сообщений, направляемых посредством Сервиса
	1. Исполнитель осуществляет мероприятия по устранению проблемы или передает осуществление мероприятий по устранению проблемы в течении 1 рабочего дня подведомственным учреждениям и иным организациям, ответственным за решение проблемы.
	2. Исполнитель контролирует осуществление мероприятий по устранению проблемы.
	3. Срок выполнения необходимых работ не должен превышать
	5 рабочих дней.
	4. Исполнитель принимает результат проведенных мероприятий по устранению проблемы и направляет результат контролеру в течении 1 рабочего дня.
	5. Пользователь получает ответ на сообщения о несанкционированных свалках и несанкционированном складировании автомобильных шин в личный кабинет Цифровой платформы «Активный гражданин» <https://open.krasnodar.ru/> в течении 7 рабочих дней со дня направления сообщения на Портале.

Управляющий делами администрации Е.С. Азизов

Приложение № 12

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации

муниципального образования

город Новороссийск

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

РЕГЛАМЕНТ

работы сервиса цифровой платформы «Активный гражданин»
Краснодарского края «Направление сообщений граждан о неубранной территории»

1. Общие положения
	1. Настоящий Регламент работы сервиса «Направление сообщений граждан о неубранной территории» раздела «Активный гражданин» портала «Открытое правительство Краснодарского края» <https://open.krasnodar.ru/> (далее соответственно – Регламент, Сервис, Портал) определяет порядок подключения, правила взаимодействия исполнительных органов государственной власти Краснодарского края (далее - ИОГВ), органов местного самоуправления Краснодарского края (далее - ОМСУ) и подведомственных им учреждений и иных организаций при обработке и подготовке информации для сообщения, направленного посредством Сервиса.
	2. В целях настоящего Регламента используются следующие понятия:

сообщение (за исключением сообщений по вопросам технической поддержки) − текстовое сообщение, в том числе с фотографией (фотографиями), направленное пользователем посредством Сервиса или телефона;

категория сообщений − тематическая группа сообщений, объединенных по признаку сообщения в соответствии с обозначенной в нем проблемой или событием;

модератор – сотрудник, проверяющий входящие сообщения на корректность их составления, а также публикацию сообщений после их согласования контролером ответа;

контролер – сотрудник, распределяющий сообщения между исполнителями, который согласовывает ответ исполнителя перед отправкой модератору для публикации;

исполнитель – сотрудник, непосредственно осуществляющий организацию работы по сообщению, а также составляющий ответ на сообщение по завершению работ;

модератор опросов и голосований – сотрудник, производящий публикацию опросов и голосований;

модерация сообщений − анализ, проверка сообщений и ответов на них для последующей публикации в сервисе;

обработка сообщений – принятие мер по решению проблемы, обозначенной в сообщении;

пользователи Сервиса − неопределенный круг лиц, прошедших процедуру регистрации в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации» и авторизации на Портале;

публикация информации − размещение на Портале посредством Сервиса информации, переданной пользователями Сервиса, ИОГВ, ОМСУ, подведомственными им учреждениями, для общего доступа;

ответ ОМСУ и подведомственных им учреждений, иных организаций – подготовленная и направленная информация о принятых мерах для решения проблемы, указанной в инициируемом сообщением, содержащая при необходимости фото и видеоматериал, поступающий в личный кабинет пользователя на Цифровой платформе <https://open.krasnodar.ru/>;

личный кабинет – персональный раздел Портала, доступ к которому осуществляется с использованием «Единой системы идентификации и аутентификации», предоставляющий возможность для работы с Сервисами и информацией, размещенной на Портале;

участник − исполнительный орган государственной власти Краснодарского края, орган местного самоуправления Краснодарского края, подведомственные им учреждения и иные организации, использующие Портал;

* 1. В целях установления и поддержания порядка публикации сообщений, направляемых посредством Сервиса, модератор в своей деятельности руководствуется Правилами модерации сообщений.
	2. Руководители ИОГВ и ОМСУ, подведомственные им учреждения и иные организации определяют внутренним приказом должностных лиц, ответственных за организацию подготовки и передачи на Портал ответов на сообщения, направленные посредством Сервиса.
1. Модерация сообщений, направляемых посредством Сервиса
	1. Сообщение пользователя, направленное посредством Сервиса, поступает в Личный кабинет модератора.
	2. По итогам модерации поступившего сообщения модератор принимает одно из следующих решений:

об отправке сообщения контролеру;

об отклонении сообщения.

* 1. После модерации сообщение поступает в личный кабинет контролера.
	2. После принятия решения о публикации сообщения, оно подлежит обязательной публикации и поступает в Личный кабинет исполнителя для подготовки ответа.
	3. В случае принятия решения об отклонении сообщения, в личный кабинет и по адресу электронной почты пользователя Портала (при наличии) автоматически направляется уведомление об отклонении сообщения с указанием соответствующего пункта Правил модерации сообщений.
	4. С момента направления пользователем Портала сообщения посредством Сервиса до момента его публикации на Портале и/или направления уведомления об отклонении сообщения, как не соответствующего Правилам модерации сообщений, может пройти не более 1 рабочего дня, следующего за днем поступления сообщения.
	5. Исполнитель должен подтвердить поступление сообщения посредством Сервиса не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления сообщения от контролера.
	6. Контролер должен осуществить модерацию ответа на сообщения граждан в срок не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления сообщений от исполнителя.
	7. Срок обработки сообщения исполнителем устанавливается в соответствии с пунктом 4 настоящего регламента, если не предусмотрено продление срока контролером.
	8. Контролер имеет право вернуть ответ на доработку с указанием причины, продлить срок обработки ответа с указанием причины. Контролер должен уведомить пользователя Системы, направившего запрос, о продлении срока обработки сообщения.
	9. После модерации сообщения контролер направляет подготовленный исполнителем ответ модератору для публикации его на Портале. Ответ на сообщение при публикации поступает в личный кабинет пользователя, направившего сообщение.
1. Перечень необходимой информации сообщений, направляемых посредством Сервиса
	1. Сообщение должно содержать следующую информацию:

Адрес и (или) координаты расположения проблемы;

Дата и время выявления проблемы;

Описание проблемы;

Дополнительная информация: аудио-видео сообщение, фото места проблемы.

1. Обработка сообщений, направляемых посредством Сервиса
	1. Исполнитель осуществляет мероприятия по устранению проблемы или передает осуществление мероприятий по устранению проблемы в течении 1 рабочего дня подведомственным учреждениям и иным организациям, ответственным за решение проблемы.
	2. Исполнитель контролирует осуществление мероприятий по устранению проблемы.
	3. Срок осуществления мероприятий по устранению проблемы не должен превышать 10 рабочих дней.
	4. Исполнитель принимает результат проведенных мероприятий по устранению проблемы и направляет результат контролеру в течении 1 рабочего дня.
	5. Пользователь получает ответ на сообщения о неубранной территории в личный кабинет Цифровой платформы «Активный гражданин» <https://open.krasnodar.ru/> в течении 12 рабочих дней со дня направления сообщения на Портале.

Управляющий делами администрации Е.С. Азизов

Приложение № 13

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации

муниципального образования

город Новороссийск

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

РЕГЛАМЕНТ

работы сервиса цифровой платформы «Активный гражданин»
Краснодарского края «Направление сообщений граждан об опасных или поврежденных рекламных конструкциях»

1. Общие положения
	1. Настоящий Регламент работы сервиса «Направление сообщений граждан об опасных или поврежденных рекламных конструкциях» раздела «Активный гражданин» портала «Открытое правительство Краснодарского края» <https://open.krasnodar.ru/> (далее соответственно – Регламент, Сервис, Портал) определяет порядок подключения, правила взаимодействия исполнительных органов государственной власти Краснодарского края (далее - ИОГВ), органов местного самоуправления Краснодарского края (далее - ОМСУ) и подведомственных им учреждений и иных организаций при обработке и подготовке информации для сообщения, направленного посредством Сервиса.
	2. В целях настоящего Регламента используются следующие понятия:

сообщение (за исключением сообщений по вопросам технической поддержки) − текстовое сообщение, в том числе с фотографией (фотографиями), направленное пользователем посредством Сервиса или телефона;

категория сообщений − тематическая группа сообщений, объединенных по признаку сообщения в соответствии с обозначенной в нем проблемой или событием;

модератор – сотрудник, проверяющий входящие сообщения на корректность их составления, а также публикацию сообщений после их согласования контролером ответа;

контролер – сотрудник, распределяющий сообщения между исполнителями, который согласовывает ответ исполнителя перед отправкой модератору для публикации;

исполнитель – сотрудник, непосредственно осуществляющий организацию работы по сообщению, а также составляющий ответ на сообщение по завершению работ;

модератор опросов и голосований – сотрудник, производящий публикацию опросов и голосований;

модерация сообщений − анализ, проверка сообщений и ответов на них для последующей публикации в сервисе;

обработка сообщений – принятие мер по решению проблемы, обозначенной в сообщении;

пользователи Сервиса − неопределенный круг лиц, прошедших процедуру регистрации в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации» и авторизации на Портале;

публикация информации − размещение на Портале посредством Сервиса информации, переданной пользователями Сервиса, ИОГВ, ОМСУ, подведомственными им учреждениями, для общего доступа;

ответ ОМСУ и подведомственных им учреждений, иных организаций – подготовленная и направленная информация о принятых мерах для решения проблемы, указанной в инициируемом сообщением, содержащая при необходимости фото и видеоматериал, поступающий в личный кабинет пользователя на Цифровой платформе <https://open.krasnodar.ru/>;

личный кабинет – персональный раздел Портала, доступ к которому осуществляется с использованием «Единой системы идентификации и аутентификации», предоставляющий возможность для работы с Сервисами и информацией, размещенной на Портале;

участник − исполнительный орган государственной власти Краснодарского края, орган местного самоуправления Краснодарского края, подведомственные им учреждения и иные организации, использующие Портал;

* 1. В целях установления и поддержания порядка публикации сообщений, направляемых посредством Сервиса, модератор в своей деятельности руководствуется Правилами модерации сообщений.
	2. Руководители ИОГВ и ОМСУ, подведомственные им учреждения и иные организации определяют внутренним приказом должностных лиц, ответственных за организацию подготовки и передачи на Портал ответов на сообщения, направленные посредством Сервиса.
1. Модерация сообщений, направляемых посредством Сервиса
	1. Сообщение пользователя, направленное посредством Сервиса, поступает в Личный кабинет модератора.
	2. По итогам модерации поступившего сообщения модератор принимает одно из следующих решений:

об отправке сообщения контролеру;

об отклонении сообщения.

* 1. После модерации сообщение поступает в личный кабинет контролера.
	2. После принятия решения о публикации сообщения, оно подлежит обязательной публикации и поступает в Личный кабинет исполнителя для подготовки ответа.
	3. В случае принятия решения об отклонении сообщения, в личный кабинет и по адресу электронной почты пользователя Портала (при наличии) автоматически направляется уведомление об отклонении сообщения с указанием соответствующего пункта Правил модерации сообщений.
	4. С момента направления пользователем Портала сообщения посредством Сервиса до момента его публикации на Портале и/или направления уведомления об отклонении сообщения, как не соответствующего Правилам модерации сообщений, может пройти не более 1 рабочего дня, следующего за днем поступления сообщения.
	5. Исполнитель должен подтвердить поступление сообщения посредством Сервиса не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления сообщения от контролера.
	6. Контролер должен осуществить модерацию ответа на сообщения граждан в срок не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления сообщений от исполнителя.
	7. Срок обработки сообщения исполнителем устанавливается в соответствии с пунктом 4 настоящего регламента, если не предусмотрено продление срока контролером.
	8. Контролер имеет право вернуть ответ на доработку с указанием причины, продлить срок обработки ответа с указанием причины. Контролер должен уведомить пользователя Системы, направившего запрос, о продлении срока обработки сообщения.
	9. После модерации сообщения контролер направляет подготовленный исполнителем ответ модератору для публикации его на Портале. Ответ на сообщение при публикации поступает в личный кабинет пользователя, направившего сообщение.
1. Перечень необходимой информации сообщений, направляемых посредством Сервиса
	1. Сообщение должно содержать следующую информацию:

Адрес и (или) координаты расположения проблемы;

Дата и время выявления проблемы;

Описание;

Дополнительная информация: аудио-видео сообщение, фото места происшествия.

1. Обработка сообщений, направляемых посредством Сервиса
	1. Исполнитель осуществляет мероприятия по устранению проблемы или передает осуществление мероприятий по устранению проблемы в течении 1 рабочего дня подведомственным учреждениям и иным организациям, ответственным за решение проблемы.
	2. Исполнитель контролирует осуществление мероприятий по устранению проблемы.
	3. Предусмотрены следующие сроки и перечень работ:

аварийно-восстановительные работы (АВР), срок выполнения от 3-х часов до 5 суток;

ремонтные работы (РР), срок выполнения от 8-ми часов до 5 суток. Выполняются при необходимости устранения причин АВР или для предотвращения ситуаций, связанных с отклонениями от строительных норм эксплуатации и содержания объектов рекламы.

* 1. Обновление статусов исполнения должны производиться не реже
	5 рабочих дней.
	2. Исполнитель принимает результат проведенных мероприятий по устранению проблемы и направляет результат контролеру в течении 1 рабочего дня.
	3. Пользователь получает ответ на сообщения об опасных или поврежденных рекламных конструкциях в личный кабинет Цифровой платформы «Активный гражданин» <https://open.krasnodar.ru/> в течении 7 рабочих дней со дня направления сообщения на Портале.

Управляющий делами администрации Е.С. Азизов

Приложение № 14

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации

муниципального образования

город Новороссийск

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

РЕГЛАМЕНТ

работы сервиса цифровой платформы «Активный гражданин»
Краснодарского края «Направление сообщений граждан о прорыве трубы водоснабжения или теплоснабжения»

1. Общие положения
	1. Настоящий Регламент работы сервиса «Направление сообщений граждан о прорыве трубы водоснабжения или теплоснабжения» раздела «Активный гражданин» портала «Открытое правительство Краснодарского края» <https://open.krasnodar.ru/> (далее соответственно – Регламент, Сервис, Портал) определяет порядок подключения, правила взаимодействия исполнительных органов государственной власти Краснодарского края (далее - ИОГВ), органов местного самоуправления Краснодарского края (далее - ОМСУ) и подведомственных им учреждений и иных организаций при обработке и подготовке информации для сообщения, направленного посредством Сервиса.
	2. В целях настоящего Регламента используются следующие понятия:

сообщение (за исключением сообщений по вопросам технической поддержки) − текстовое сообщение, в том числе с фотографией (фотографиями), направленное пользователем посредством Сервиса или телефона;

категория сообщений − тематическая группа сообщений, объединенных по признаку сообщения в соответствии с обозначенной в нем проблемой или событием;

модератор – сотрудник, проверяющий входящие сообщения на корректность их составления, а также публикацию сообщений после их согласования контролером ответа;

контролер – сотрудник, распределяющий сообщения между исполнителями, который согласовывает ответ исполнителя перед отправкой модератору для публикации;

исполнитель – сотрудник, непосредственно осуществляющий организацию работы по сообщению, а также составляющий ответ на сообщение по завершению работ;

модератор опросов и голосований – сотрудник, производящий публикацию опросов и голосований;

модерация сообщений − анализ, проверка сообщений и ответов на них для последующей публикации в сервисе;

обработка сообщений – принятие мер по решению проблемы, обозначенной в сообщении;

пользователи Сервиса − неопределенный круг лиц, прошедших процедуру регистрации в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации» и авторизации на Портале;

публикация информации − размещение на Портале посредством Сервиса информации, переданной пользователями Сервиса, ИОГВ, ОМСУ, подведомственными им учреждениями, для общего доступа;

ответ ОМСУ и подведомственных им учреждений, иных организаций – подготовленная и направленная информация о принятых мерах для решения проблемы, указанной в инициируемом сообщением, содержащая при необходимости фото и видеоматериал, поступающий в личный кабинет пользователя на Цифровой платформе <https://open.krasnodar.ru/>;

личный кабинет – персональный раздел Портала, доступ к которому осуществляется с использованием «Единой системы идентификации и аутентификации», предоставляющий возможность для работы с Сервисами и информацией, размещенной на Портале;

участник − исполнительный орган государственной власти Краснодарского края, орган местного самоуправления Краснодарского края, подведомственные им учреждения и иные организации, использующие Портал;

* 1. В целях установления и поддержания порядка публикации сообщений, направляемых посредством Сервиса, модератор в своей деятельности руководствуется Правилами модерации сообщений.
	2. Руководители ИОГВ и ОМСУ, подведомственные им учреждения и иные организации определяют внутренним приказом должностных лиц, ответственных за организацию подготовки и передачи на Портал ответов на сообщения, направленные посредством Сервиса.
1. Модерация сообщений, направляемых посредством Сервиса
	1. Сообщение пользователя, направленное посредством Сервиса, поступает в Личный кабинет модератора.
	2. По итогам модерации поступившего сообщения модератор принимает одно из следующих решений:

об отправке сообщения контролеру;

об отклонении сообщения.

* 1. После модерации сообщение поступает в личный кабинет контролера.
	2. После принятия решения о публикации сообщения, оно подлежит обязательной публикации и поступает в Личный кабинет исполнителя для подготовки ответа.
	3. В случае принятия решения об отклонении сообщения, в личный кабинет и по адресу электронной почты пользователя Портала (при наличии) автоматически направляется уведомление об отклонении сообщения с указанием соответствующего пункта Правил модерации сообщений.
	4. С момента направления пользователем Портала сообщения посредством Сервиса до момента его публикации на Портале и/или направления уведомления об отклонении сообщения, как не соответствующего Правилам модерации сообщений, может пройти не более 1 рабочего дня, следующего за днем поступления сообщения.
	5. Исполнитель должен подтвердить поступление сообщения посредством Сервиса не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления сообщения от контролера.
	6. Контролер должен осуществить модерацию ответа на сообщения граждан в срок не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления сообщений от исполнителя.
	7. Срок обработки сообщения исполнителем устанавливается в соответствии с пунктом 4 настоящего регламента, если не предусмотрено продление срока контролером.
	8. Контролер имеет право вернуть ответ на доработку с указанием причины, продлить срок обработки ответа с указанием причины. Контролер должен уведомить пользователя Системы, направившего запрос, о продлении срока обработки сообщения.
	9. После модерации сообщения контролер направляет подготовленный исполнителем ответ модератору для публикации его на Портале. Ответ на сообщение при публикации поступает в личный кабинет пользователя, направившего сообщение.
1. Перечень необходимой информации сообщений, направляемых посредством Сервиса
	1. Сообщение должно содержать следующую информацию:

Тип (Отсутствие холодного водоснабжения, Отсутствие горячего водоснабжения, Отсутствие теплоснабжения, Прорыв трубы);

Адрес и (или) координаты расположения проблемы;

Дата и время выявления проблемы;

Описание;

Дополнительная информация: аудио-видео сообщение, фото места происшествия.

1. Обработка сообщений, направляемых посредством Сервиса
	1. Исполнитель осуществляет мероприятия по устранению проблемы или передает осуществление мероприятий по устранению проблемы в течении 1 рабочего дня подведомственным учреждениям и иным организациям, ответственным за решение проблемы.
	2. Исполнитель контролирует осуществление мероприятий по устранению проблемы.
	3. По указанным видам сообщений предусмотрены следующие сроки и перечень работ:

аварийно-восстановительные работы (АВР), срок выполнения от 3-х до 24 часов, в зависимости от причины отклонения от технических норм эксплуатации;

ремонтные работы (РР), срок выполнения от 8-ми до 48 часов. Выполняются при необходимости устранения причин АВР или для предотвращения ситуаций, связанных с отклонениями от технических норм эксплуатации;

планово-профилактические работы (ППР), сроки выполнения от 2-х до 12 часов. Производятся согласно план-графику производства работ, утверждаемых на год на предприятии, ответственном за ресурсоснабжение;

плановый капитальный ремонт сетей (ПКРС). Работы производятся по утвержденному графику, с обязательным переводом потребителей на резервную схему снабжения.

* 1. Исполнитель принимает результат проведенных мероприятий по устранению проблемы и направляет результат контролеру в течении 1 рабочего дня.
	2. Пользователь получает ответ на сообщения о прорыве трубы водоснабжения или теплоснабжения в личный кабинет Цифровой платформы «Активный гражданин» <https://open.krasnodar.ru/> в течении 4 рабочих дней со дня направления сообщения на Портале.

Управляющий делами администрации Е.С. Азизов

Приложение № 15

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации

муниципального образования

город Новороссийск

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

РЕГЛАМЕНТ

работы сервиса цифровой платформы «Активный гражданин»
Краснодарского края «Направление сообщений граждан о противоречии и отсутствии дорожных знаков, линий разметки»

1. Общие положения
	1. Настоящий Регламент работы сервиса «Направление сообщений граждан о противоречии и отсутствии дорожных знаков, линий разметки» раздела «Активный гражданин» портала «Открытое правительство Краснодарского края» <https://open.krasnodar.ru/> (далее соответственно – Регламент, Сервис, Портал) определяет порядок подключения, правила взаимодействия исполнительных органов государственной власти Краснодарского края (далее - ИОГВ), органов местного самоуправления Краснодарского края (далее - ОМСУ) и подведомственных им учреждений и иных организаций при обработке и подготовке информации для сообщения, направленного посредством Сервиса.
	2. В целях настоящего Регламента используются следующие понятия:

сообщение (за исключением сообщений по вопросам технической поддержки) − текстовое сообщение, в том числе с фотографией (фотографиями), направленное пользователем посредством Сервиса или телефона;

категория сообщений − тематическая группа сообщений, объединенных по признаку сообщения в соответствии с обозначенной в нем проблемой или событием;

модератор – сотрудник, проверяющий входящие сообщения на корректность их составления, а также публикацию сообщений после их согласования контролером ответа;

контролер – сотрудник, распределяющий сообщения между исполнителями, который согласовывает ответ исполнителя перед отправкой модератору для публикации;

исполнитель – сотрудник, непосредственно осуществляющий организацию работы по сообщению, а также составляющий ответ на сообщение по завершению работ;

модератор опросов и голосований – сотрудник, производящий публикацию опросов и голосований;

модерация сообщений − анализ, проверка сообщений и ответов на них для последующей публикации в сервисе;

обработка сообщений – принятие мер по решению проблемы, обозначенной в сообщении;

пользователи Сервиса − неопределенный круг лиц, прошедших процедуру регистрации в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации» и авторизации на Портале;

публикация информации − размещение на Портале посредством Сервиса информации, переданной пользователями Сервиса, ИОГВ, ОМСУ, подведомственными им учреждениями, для общего доступа;

ответ ОМСУ и подведомственных им учреждений, иных организаций – подготовленная и направленная информация о принятых мерах для решения проблемы, указанной в инициируемом сообщением, содержащая при необходимости фото и видеоматериал, поступающий в личный кабинет пользователя на Цифровой платформе <https://open.krasnodar.ru/>;

личный кабинет – персональный раздел Портала, доступ к которому осуществляется с использованием «Единой системы идентификации и аутентификации», предоставляющий возможность для работы с Сервисами и информацией, размещенной на Портале;

участник − исполнительный орган государственной власти Краснодарского края, орган местного самоуправления Краснодарского края, подведомственные им учреждения и иные организации, использующие Портал;

* 1. В целях установления и поддержания порядка публикации сообщений, направляемых посредством Сервиса, модератор в своей деятельности руководствуется Правилами модерации сообщений.
	2. Руководители ИОГВ и ОМСУ, подведомственные им учреждения и иные организации определяют внутренним приказом должностных лиц, ответственных за организацию подготовки и передачи на Портал ответов на сообщения, направленные посредством Сервиса.
1. Модерация сообщений, направляемых посредством Сервиса
	1. Сообщение пользователя, направленное посредством Сервиса, поступает в Личный кабинет модератора.
	2. По итогам модерации поступившего сообщения модератор принимает одно из следующих решений:

об отправке сообщения контролеру;

об отклонении сообщения.

* 1. После модерации сообщение поступает в личный кабинет контролера.
	2. После принятия решения о публикации сообщения, оно подлежит обязательной публикации и поступает в Личный кабинет исполнителя для подготовки ответа.
	3. В случае принятия решения об отклонении сообщения, в личный кабинет и по адресу электронной почты пользователя Портала (при наличии) автоматически направляется уведомление об отклонении сообщения с указанием соответствующего пункта Правил модерации сообщений.
	4. С момента направления пользователем Портала сообщения посредством Сервиса до момента его публикации на Портале и/или направления уведомления об отклонении сообщения, как не соответствующего Правилам модерации сообщений, может пройти не более 1 рабочего дня, следующего за днем поступления сообщения.
	5. Исполнитель должен подтвердить поступление сообщения посредством Сервиса не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления сообщения от контролера.
	6. Контролер должен осуществить модерацию ответа на сообщения граждан в срок не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления сообщений от исполнителя.
	7. Срок обработки сообщения исполнителем устанавливается в соответствии с пунктом 4 настоящего регламента, если не предусмотрено продление срока контролером.
	8. Контролер имеет право вернуть ответ на доработку с указанием причины, продлить срок обработки ответа с указанием причины. Контролер должен уведомить пользователя Системы, направившего запрос, о продлении срока обработки сообщения.
	9. После модерации сообщения контролер направляет подготовленный исполнителем ответ модератору для публикации его на Портале. Ответ на сообщение при публикации поступает в личный кабинет пользователя, направившего сообщение.
1. Перечень необходимой информации сообщений, направляемых посредством Сервиса
	1. Сообщение должно содержать следующую информацию:

Адрес и (или) координаты расположения проблемы;

Дата и время выявления проблемы;

Описание;

Дополнительная информация: аудио-видео сообщение, фото места происшествия.

1. Обработка сообщений, направляемых посредством Сервиса
	1. Согласно виду сообщения, исполнитель осуществляет мероприятия по устранению проблемы или передает осуществление мероприятий по устранению проблемы в течении 1 рабочего дня подведомственным учреждениям и иным организациям, ответственным за решение проблемы.
	2. Исполнитель контролирует осуществление мероприятий по устранению проблемы.
	3. Срок выполнения работ необходимых работ не должен превышать 10 рабочих дней.
	4. Обновление статусов исполнения должны производиться не реже
	10 рабочих дней.
	5. Исполнитель принимает результат проведенных мероприятий по устранению проблемы и направляет результат контролеру в течении 1 рабочего дня.
	6. Пользователь получает ответ на сообщения о противоречии и отсутствии дорожных знаков, линий разметки в личный кабинет Цифровой платформы «Активный гражданин» <https://open.krasnodar.ru/> в течении 12 рабочих дней со дня направления сообщения на Портале.

Управляющий делами администрации Е.С. Азизов

Приложение № 16

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации

муниципального образования

город Новороссийск

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

РЕГЛАМЕНТ

работы сервиса цифровой платформы «Активный гражданин»
Краснодарского края «Проведение опросов граждан и
просмотра их результатов»

1. Общие положения
	1. Настоящий Регламент работы сервиса «Проведение опросов граждан и просмотра их результатов» раздела «Активный гражданин» портала «Открытое правительство Краснодарского края» <https://open.krasnodar.ru/> (далее соответственно – Регламент, Сервис, Портал) определяет основные правила, предусматривающие возможность выявления и учета мнения жителей при реализации мероприятий в сфере городского хозяйства в муниципальном образовании город Новороссийск.
	2. Участие граждан осуществляется посредством проведения опросов на портале «Открытое правительство Краснодарского края» <https://open.krasnodar.ru/>.
	3. В целях настоящего Регламента используются следующие понятия:

модератор опросов и голосований – сотрудник, производящий публикацию опросов и голосований;

инициатор – структурное подразделение администрации муниципального образования, осуществляющее подготовку материалов опроса, их передачу модератору опросов и голосований и обработку результата опроса;

модерация опроса − анализ, проверка предложения опроса, приложенных к нему материалов для его последующего опубликования на Портале;

пользователь Сервиса − лицо, прошедшее процедуру регистрации в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации» и авторизацию на Портале;

публикация опроса − размещение на Портале формы опроса;

личный кабинет – персональный раздел Портала, доступ к которому осуществляется с использованием «Единой системы идентификации и аутентификации», предоставляющий возможность для работы с Сервисом и информацией, размещенной на Портале.

* 1. В целях установления и поддержания порядка опубликования опроса, посредством Сервиса, модератор опросов и голосований в своей деятельности руководствуется пунктом 2 настоящего Регламента.
	2. Принять участие в одном голосовании пользователь Сервиса может только один раз.
	3. Доступ к информационно-телекоммуникационной сети Интернет в целях использования Сервиса обеспечивается пользователями Сервиса самостоятельно посредством компьютеров, мобильных устройств.
	4. Информирование пользователей о Сервисе, процедуре проведения опроса, осуществляется с использованием сервисов Портала.
1. Модерация опроса, осуществляемых посредством Сервиса
	1. Инициатор опроса передает модератору опросов и голосований служебную заявку с исходными материалами, указанные в пункте 3. Передача исходных материалов должно осуществляться не позже, чем за 7 рабочих дней до начала проведения опроса.
	2. Модератор опросов и голосований в течение 5 рабочих дней проводит адаптационные работы по подготовке исходных материалов к размещению, подготавливает форму.
	3. Модератор опросов и голосований может отклонить переданные исходные материалы с указанием причины с соответствующим уведомлением инициатора в течении 2 рабочих дней.
	4. Окончательную форму модератор опросов и голосований согласует с инициатором в течении 1 рабочего дня.
	5. Срок проведения опроса определяется инициатором в зависимости от целей и задач.
	6. В ходе опроса открытыми являются сведения о числе пользователей, принявших участие, после прохождения опроса пользователем Сервиса ему становятся доступны результаты опроса.
	7. По истечении установленного времени для проведения опроса модератор опросов и голосований прекращает приём ответов.
	8. По запросу инициатора в течении 1 рабочего дня модератор опросов и голосований подготавливает текущие результаты опроса, в соответствии с пунктом 4. и передает его инициатору.
2. Перечень необходимой информации для, размещения опроса посредством Сервиса
	1. Предложение для опроса должно содержать следующую информацию:

инициатор;

тема опроса;

вопросы опроса;

варианты ответов вопроса;

период публикации;

изображения, ссылки, дополнительные файлы;

дополнительная информация для модератора опросов и голосований.

1. Перечень необходимой информации передаваемых в результате опроса

4.1 Результат опроса должен содержать следующую информацию:

тема опроса;

вопросы опроса;

количество и процентное соотношение для каждого варианта ответа;

общее количество принявших участие.

Управляющий делами администрации Е.С. Азизов

Приложение № 17

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации

муниципального образования

город Новороссийск

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

РЕГЛАМЕНТ

работы сервиса цифровой платформы «Активный гражданин»
Краснодарского края «Участие граждан в голосовании по реализации мероприятий в сфере городского хозяйства»

1. Общие положения
	1. Настоящий Регламент работы сервиса «Участие граждан в голосовании по реализации мероприятий в сфере городского хозяйства» раздела «Активный гражданин» портала «Открытое правительство Краснодарского края» <https://open.krasnodar.ru/> (далее соответственно – Регламент, Сервис, Портал) определяет основные правила, предусматривающие возможность выявления и учета мнения жителей при реализации мероприятий в сфере городского хозяйства в муниципальном образовании город Новороссийск.
	2. Участие граждан осуществляется посредством проведения голосований на портале «Открытое правительство Краснодарского края» <https://open.krasnodar.ru/>.
	3. В целях настоящего Регламента используются следующие понятия:

Модератор опросов и голосований – сотрудник, производящий публикацию опросов и голосований;

инициатор – структурное подразделение администрации муниципального образования, осуществляющее подготовку материалов голосования, их передачу модератору опросов и голосований и обработку результата голосования;

модерация голосования− анализ, проверка предложения голосования, приложенных к нему материалов для его последующего опубликования на Портале;

пользователь Сервиса − лицо, прошедших процедуру регистрации в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации» и авторизацию на Портале;

публикация голосования − размещение на Портале формы голосования;

личный кабинет – персональный раздел Портала, доступ к которому осуществляется с использованием «Единой системы идентификации и аутентификации», предоставляющий возможность для работы с Сервисом и информацией, размещенной на Портале.

* 1. В целях установления и поддержания порядка опубликования голосования, посредством Сервиса, модератор опросов и голосований в своей деятельности руководствуется пунктом 2 настоящего Регламента.
	2. Принять участие в одном голосовании пользователь Сервиса может только один раз.
	3. Доступ к информационно-телекоммуникационной сети Интернет в целях использования Сервиса обеспечивается пользователями Сервиса самостоятельно посредством компьютеров, мобильных устройств.
	4. Информирование пользователей о Сервисе, процедуре проведения голосования, осуществляется с использованием сервисов Портала.
1. Модерация голосований, осуществляемых посредством Сервиса
	1. Инициатор голосования передает модератору опросов и голосований служебную заявку с исходными материалами, указанные в пункте 3. Передача исходных материалов должно осуществляться не позже, чем за 7 рабочих дней до начала проведения голосования.
	2. Модератор опросов и голосований в течение 5 рабочих дней проводит адаптационные работы по подготовке исходных материалов к размещению, подготавливает форму.
	3. Модератор опросов и голосований может отклонить переданные исходные материалы с указанием причины с соответствующим уведомлением инициатора в течении 2 рабочих дней.
	4. Окончательную форму модератор опросов и голосований согласует с инициатором в течении 1 рабочего дня.
	5. Срок проведения голосования определяется инициатором в зависимости от целей и задач.
	6. В ходе голосования открытыми являются сведения о числе пользователей, принявших участие.
	7. По истечении установленного времени для проведения голосования модератор опросов и голосований прекращает приём ответов. В течение 1 рабочего дня модератор опросов и голосований подготавливает результат голосования, в соответствии с пунктом 4. и передает его инициатору.
	8. Результат голосования размещается оператором на Портале в течении 2 рабочих дней Итоговые результаты могут быть представлены как в текстовой форме, так и в форме инфографики.
2. Перечень необходимой информации для, размещения голосования посредством Сервиса
	1. Предложение для голосования должно содержать следующую информацию:

инициатор;

тема голосования;

варианты выбора;

период публикации;

минимальный порог проголосовавших, необходимый для признания голосования успешным;

изображения, ссылки, дополнительных файлы;

дополнительная информация для модератора.

1. Перечень необходимой информации передаваемых в результате голосования

4.1 Результат голосования должен содержать следующую информацию:

тема голосования;

варианты голосования;

количество голосов и процентное соотношение для каждого варианта голосования;

общее количество голосов.

Управляющий делами администрации Е.С. Азизов

Приложение № 18

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации

муниципального образования

город Новороссийск

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

РЕГЛАМЕНТ

работы с сообщениями граждан «Направление сообщений граждан по вопросам социальной сферы»

1. Общие положения
	1. Настоящий Регламент работы определяет порядок подключения, правила взаимодействия органов местного самоуправления и подведомственных им учреждений и иных организаций при обработке и подготовке информации для сообщения, направленного посредством Сервиса вовлечения граждан в решение вопросов городского развития «Активный гражданин» на портале Открытое правительство Краснодарского края <https://open.krasnodar.ru/> и горячей линии 8(8617)64-64-05.
	2. В целях настоящего Регламента используются следующие понятия:

сообщение (за исключением сообщений по вопросам технической поддержки) − текстовое сообщение, в том числе с фотографией (фотографиями), направленное пользователем посредством Сервиса или телефона;

категория сообщений − тематическая группа сообщений, объединенных по признаку сообщения в соответствии с обозначенной в нем проблемой или событием;

модератор – сотрудник, проверяющий входящие сообщения на корректность их составления, а также публикацию сообщений после их согласования контролером ответа;

контролер – сотрудник, распределяющий сообщения между исполнителями, который согласовывает ответ исполнителя перед отправкой модератору для публикации;

исполнитель – сотрудник, непосредственно осуществляющий организацию работы по сообщению, а также составляющий ответ на сообщение по завершению работ;

модератор опросов и голосований – сотрудник, производящий публикацию опросов и голосований;

модерация сообщений − анализ, проверка сообщений и ответов на них для последующей публикации в сервисе;

обработка сообщений – принятие мер по решению проблемы, обозначенной в сообщении;

ответ ОМСУ и подведомственных им учреждений, иных организаций – подготовленная и направленная информация о принятых мерах для решения проблемы, указанной в инициируемом сообщением, содержащая при необходимости фото и видеоматериал;

1. Перечень необходимой информации сообщений, направляемых посредством горячей линии
	1. Сообщение должно содержать следующую информацию:

Адрес и (или) координаты расположения проблемы;

Дата и время выявления проблемы;

Описание проблемы;

Дополнительная информация: аудио-видео сообщение, фото места проблемы.

1. Обработка сообщений, направляемых посредством горячей линии
	1. Исполнитель осуществляет мероприятия по устранению проблемы или передает осуществление мероприятий по устранению проблемы в течении 1 рабочего дня подведомственным учреждениям и иным организациям, ответственным за решение проблемы.
	2. Исполнитель контролирует осуществление мероприятий по устранению проблемы.
	3. Срок осуществления мероприятий по устранению проблемы и информирование заявителя посредством телефонной связи не должен превышать 10 рабочих дней.
	4. Исполнитель принимает результат проведенных мероприятий по устранению проблемы и направляет результат модератору в течении 1 рабочего дня.

Управляющий делами администрации Е.С. Азизов

Приложение № 19

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации

муниципального образования

город Новороссийск

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

РЕГЛАМЕНТ

работы с сообщениями граждан «Направление сообщений граждан по вопросам неуказанным в настоящем постановлении администрации муниципального образования город Новороссийск»

1. Общие положения
	1. Настоящий Регламент работы определяет порядок подключения, правила взаимодействия органов местного самоуправления и подведомственных им учреждений и иных организаций при обработке и подготовке информации для сообщения, направленного посредством Сервиса вовлечения граждан в решение вопросов городского развития «Активный гражданин» на портале Открытое правительство Краснодарского края <https://open.krasnodar.ru/> и горячей линии 8(8617)64-64-05.
	2. В целях настоящего Регламента используются следующие понятия:

сообщение (за исключением сообщений по вопросам технической поддержки) − текстовое сообщение, в том числе с фотографией (фотографиями), направленное пользователем посредством Сервиса или телефона;

категория сообщений − тематическая группа сообщений, объединенных по признаку сообщения в соответствии с обозначенной в нем проблемой или событием;

модератор – сотрудник, проверяющий входящие сообщения на корректность их составления, а также публикацию сообщений после их согласования контролером ответа;

контролер – сотрудник, распределяющий сообщения между исполнителями, который согласовывает ответ исполнителя перед отправкой модератору для публикации;

исполнитель – сотрудник, непосредственно осуществляющий организацию работы по сообщению, а также составляющий ответ на сообщение по завершению работ;

модератор опросов и голосований – сотрудник, производящий публикацию опросов и голосований;

модерация сообщений − анализ, проверка сообщений и ответов на них для последующей публикации в сервисе;

обработка сообщений – принятие мер по решению проблемы, обозначенной в сообщении;

ответ ОМСУ и подведомственных им учреждений, иных организаций – подготовленная и направленная информация о принятых мерах для решения проблемы, указанной в инициируемом сообщением, содержащая при необходимости фото и видеоматериал;

1. Перечень необходимой информации сообщений, направляемых посредством горячей линии
	1. Сообщение должно содержать следующую информацию:

Адрес и (или) координаты расположения проблемы;

Дата и время выявления проблемы;

Описание проблемы;

Дополнительная информация: аудио-видео сообщение, фото места проблемы.

1. Обработка сообщений, направляемых посредством горячей линии
	1. Исполнитель осуществляет мероприятия по устранению проблемы или передает осуществление мероприятий по устранению проблемы в течении 1 рабочего дня подведомственным учреждениям и иным организациям, ответственным за решение проблемы.
	2. Исполнитель контролирует осуществление мероприятий по устранению проблемы.
	3. Срок осуществления мероприятий по устранению проблемы и информирование заявителя посредством телефонной связи не должен превышать 10 рабочих дней.
	4. Исполнитель принимает результат проведенных мероприятий по устранению проблемы и направляет результат модератору в течении 1 рабочего дня.

Управляющий делами администрации Е.С. Азизов