**О вводе в эксплуатацию Единого городского информационного портала «Мой-Новороссийск.рф»**

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» и национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации», утвержденных протоколом от 24 декабря 2018 года № 16 заседания президиума Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам, реализации ведомственного проекта Цифровизации городского хозяйства «Умный город», утвержденного приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 31 октября 2018 года № 695/пр, Приказа Минстроя России от 04 июня 2020 года № 305/пр «Об утверждении методических рекомендаций о порядке мониторинга и контроля устранения аварий и инцидентов на объектах жилищно-коммунального хозяйства», постановления Правительства Российской Федерации от 06 мая 2011 года № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», постановления Госстроя Российской Федерации от 27 сентября 2003 года № 170 «Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда», Решения Городской Думы муниципального образования город Новороссийск от 26 сентября 2017 года № 228 «Об утверждении Правил организации содержания объектов внешнего благоустройства, инженерной инфраструктуры и санитарного состояния городских территорий муниципального образования город Новороссийск», в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», на основании статьи 34 Устава муниципального образования город Новороссийск, в целях обеспечения диспетчеризации служб жилищно-коммунального хозяйства и информирования населения о перебоях снабжения коммунальными ресурсами п о с т а н о в л я ю:

1. Ввести в эксплуатацию Единый городской информационный портал «Мой-Новороссийск.рф» (далее – Портал, «Мой-Новороссийск.рф») на территории муниципального образования город Новороссийск.
2. Функции куратора проекта возложить на управляющего делами администрации муниципального образования Азизова Е.С.
3. Функции администратора поддержки и информационной безопасности Портала возложить на начальника отдела информационных технологий администрации муниципального образования город Новороссийск Шевченко И.Б.
4. Функции администратора развития и модернизации Портала возложить на МБУ «АПК Безопасный город - ЕДДС» (Матияш Ю.М.).
5. Функции куратора блоков Портала «Ремонтные работы», «Оповещения», «Дороги», «Справочник» возложить на заместителя главы муниципального образования Яменскова А.И.
6. Функции куратора блоков Портала «Сообщить о проблеме», «Опросы/Голосования», «Городские проекты» возложить на заместителя главы муниципального образования Воронину Т.В.
7. Функции администратора блоков Портала «Ремонтные работы», «Оповещения», «Справочник» возложить на МБУ «АПК Безопасный город - ЕДДС» (Матияш Ю.М.).
8. Функции администратора блока Портала «Сообщить о проблеме» разделить между Муниципальным центром управления администрации муниципального образования город Новороссийск (Резун Е.И.) и МБУ «АПК Безопасный город - ЕДДС» (Матияш Ю.М.):
	1. Администрирование голосовых сообщений, поступающих на короткий номер \*076, машинопечатных сообщений, поступающих посредством Портала об аварийных и плановых перебоях подачи коммунальных ресурсов возложить на МБУ «АПК Безопасный город - ЕДДС» (Матияш Ю.М.).
	2. Администрирование голосовых сообщений, поступающих на телефон горячей линии 8(8617)64-64-05, машинопечатных сообщений, поступающих посредством Портала, не относящиеся к аварийным и плановым перебоям подачи коммунальных ресурсов, сообщений, поступающих через платформу обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» возложить на Муниципальный центр управления (Резун Е.И.).
9. Функции администратора блока Портала «Дороги» возложить на управление транспорта и дорожного хозяйства (Мартыненко Д.Н.)
10. Функции администратора блоков Портала «Опросы/Голосования», «Городские проекты» возложить на МКУ «Новороссийский городской общественный центр» (Новиков С.Н.).
11. Функции куратора блока Портала «Новости» возложить на заместителя главы муниципального образования Майорову Н.В.
12. Функции администратора блока Портала «Новости» возложить на отдел информационной политики и СМИ администрации муниципального образования город Новороссийск (Демидова Е.А.)
13. Администратору поддержки и информационной безопасности Портала (Шевченко И.Б.):
	1. Обеспечить работоспособность и функционирование закрытого и открытого контуров Портала в администрации муниципальном образовании город Новороссийск и ее структурных, отраслевых (функциональных) и территориальных подразделениях.
	2. Предоставить доступ к закрытому контуру Портала участникам информационного взаимодействия от администрации муниципального образования и ее структурных подразделений, участникам коммунального рынка (ресурсноснабжающим организациям и управляющим компаниям, заключившим соглашения об информационном взаимодействии).
	3. Произвести интеграцию платформы обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» с Порталом в части приема сообщений от пользователей.
14. Администратору развития и модернизации Портала (Матияш Ю.М.) организовать подключение и обучение работе с закрытым контуром Портала всех участников информационного взаимодействия администрации муниципального образования город Новороссийск и ее структурных, отраслевых (функциональных) и территориальных подразделений, участников коммунального рынка (ресурсноснабжающих организаций и управляющих компаний).
15. Утвердить на период работы Портала:
	1. Положение о работе Единого городского информационного портала «Мой-Новороссийск.рф» (приложение № 1).
	2. Регламент взаимодействия участников Единого городского информационного портала «Мой-Новороссийск.рф» (приложение № 2).
16. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального образования Воронину Т.В.
17. Отделу информационной политики и средств массовой информации администрации муниципального образования город Новороссийск (Демидова Е.А.) разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации муниципального образования город Новороссийск и опубликовать в печатном бюллетене «Вестник муниципального образования город Новороссийск».
18. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава

муниципального образования А.В. Кравченко

Приложение № 1

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации

муниципального образования

город Новороссийск

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

**Положение о работе Единого городского информационного портала**

**«Мой-Новороссийск.рф»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение определяет цели и задачи создания Единого городского информационного портала «Мой-Новороссийск.рф» (далее - Портал), состав данных Портала и участников информационного взаимодействия.

**2. Цели и задачи создания Портала**

2.1. Целью создания Портала является реализация на территории муниципального образования город Новороссийск ведомственного проекта Цифровизации городского хозяйства «Умный город», утвержденного приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 31 октября 2018 года № 695/пр.

2.2. Задачи создания Портала:

2.2.1. Вовлечение граждан в решение вопросов городского развития посредством цифровой платформы, обеспечивающей реализацию следующих функций:

- возможность подачи дистанционного сообщения граждан, в том числе путем телефонного сообщения, передача сообщений на исполнение, контроль исполнения поступивших сообщений и своевременности направления ответов на них, в том числе путем телефонного сообщения;

- сервис по участию в опросах (голосованиях) по реализации мероприятий в сфере городского хозяйства, в том числе, в рамках федерального проекта «Формирование комфортной городской среды», по градостроительным вопросам, приоритетам благоустройства, важным городским проектам и иным вопросам, затрагивающим интересы жителей муниципального образования город Новороссийск;

- публичное размещение планов городских властей по градостроительным вопросам, приоритетам благоустройства, важным городским проектам и иным вопросам, затрагивающим интересы граждан, с обеспечением беспрепятственной возможности внесения гражданами замечаний и предложений;

- размещение уведомлений по городским событиям и изменениям городской инфраструктуры напрямую от администрации города, а также оповещений от МЧС и других экстренных служб о происшествиях природного и техногенного характера;

- отображение на интерактивной карте муниципального образования город Новороссийск информации по проведению ремонтных работ на инженерных сетях, участках дорожной сети, изменению маршрутов транспортного сообщения и отключению предоставления коммунальных услуг;

- размещение справочной информации об органах власти, организациях коммунальной сферы, учреждениях образования, здравоохранения, культуры и спорта.

2.2.2. Внедрение электронного сервиса по обеспечению автоматизированного контроля:

- времени и качества рассмотрения сообщений пользователей, с возможностью оценки качества исполнения сообщений;

- времени устранения аварийных ситуаций;

- времени перерывов в оказании коммунальных услуг или фактов предоставления услуг ненадлежащего качества.

**3. Состав данных Портала**

3.1. Портал состоит из следующих подсистем, которые выполнены в виде модулей и взаимосвязаны между собой в рамках единого программного продукта:

3.1.1. Открытая часть Портала размещена в информационно-коммуникационной сети Интернет по адресу https://мой-новороссийск.рф и содержит:

- модуль личного кабинета гражданина. Регистрация пользователей на Портале осуществляется посредством введения номера телефона или авторизации через единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА);

- модуль приема дистанционных сообщений от граждан с возможностью контроля соблюдения порядка рассмотрения сообщений, получения ответа на сообщения, оценки выполнения работы по исполнению сообщений;

- модуль по участию в опросе (голосовании) по реализации мероприятий в сфере городского хозяйства, в том числе, по федеральному проекту «Формирование комфортной городской среды», по градостроительным вопросам, приоритетам благоустройства, важным городским проектам и иным вопросам, затрагивающим интересы жителей муниципального образования город Новороссийск;

- модуль с информацией о планах городских властей по градостроительным вопросам, приоритетам благоустройства, важным городским проектам и иным вопросам, затрагивающим интересы жителей муниципального образования город Новороссийск;

- модуль с информацией по проведению ремонтных работ на инженерных сетях, участках дорожной сети и отключению предоставления коммунальных услуг с отображением на интерактивной карте муниципального образования;

- модуль массовых городских оповещений и оповещений о ситуациях природного и (или) техногенного характера;

- модуль с новостным разделом муниципального образования город Новороссийск;

- модуль ведения открытых данных органов власти, организаций коммунальной сферы, учреждений образования, здравоохранения, культуры и спорта.

3.1.2. Закрытая часть Портала размещена в информационно-коммуникационной сети Интернет по адресам <https://org.мой-новороссийск.рф> для администрации муниципального образования город Новороссийск, ее структурных, отраслевых (функциональных) и территориальных подразделений, ресурсоснабжающих организаций и <https://uk.мой-новороссийск.рф> для управляющих организаций (далее - АИС «Мой-Новороссийск.рф») и содержит:

- модуль обработки и работы с сообщениями граждан, с системой контроля времени и качества исполнения поступивших сообщений и своевременности направления ответов на них;

- модуль публикации общественных обсуждений, опросов (голосований) и модуль статистики результатов общественных обсуждений и опросов (голосований);

- модуль публикации информации о планах городских властей по градостроительным вопросам, приоритетам благоустройства, важным муниципальным проектам и иным вопросам, затрагивающим интересы жителей муниципального образования город Новороссийск;

- модуль общегородского журнала плановых и внеплановых технологических отключений, с аналитической системой и системой контроля надлежащего исполнения и сроков устранения технологических нарушений;

- модуль публикации городских оповещений и оповещений о ситуациях природного и (или) техногенного характера;

- модуль публикации и управления новостным контентом муниципального образования город Новороссийск;

- модуль ведения открытых данных органов власти, организаций коммунальной сферы, учреждений образования, здравоохранения, культуры и спорта;

- модуль статистики.

3.1.3. Мобильное приложение «Мой-Новороссийск.рф» на платформах iOS https://apps.apple.com/ru/app/мой-новороссийск-рф/id1619772085; Android <https://play.google.com/store/apps/details?id=ru.moydom.mh.novorossiysk>; AppGallery <https://appgallery.huawei.com/app/C106011003>; дублирует функциональные модули открытой части Портала, предоставляется бесплатно для скачивания.

**4. Участники информационного взаимодействия**

4.1. Участниками информационного взаимодействия являются:

- администратор поддержки и информационной безопасности Портала;

- администратор развития и модернизации Портала;

- администрация муниципального образования город Новороссийск;

- структурные, отраслевые (функциональные) и территориальные подразделения администрации муниципального образования город Новороссийск;

- ресурсоснабжающие организации, осуществляющие свою деятельность на территории муниципального образования город Новороссийск (по согласованию);

- управляющие организации, осуществляющие управление многоквартирными жилыми домами на территории муниципального образования город Новороссийск (по согласованию);

- иные организации независимо от их организационно-правовых форм (по согласованию);

- пользователи Портала;

4.2. Функции участников информационного взаимодействия устанавливаются Регламентом взаимодействия участников Единого городского информационного портала «Мой-Новороссийск.рф».

Управляющий делами администрации

муниципального образования Е.С. Азизов

Приложение № 2

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации

муниципального образования

город Новороссийск

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

**Регламент**

**взаимодействия участников Единого городского информационного портала «Мой-Новороссийск.рф»**

1. Общие положения

1.1. Регламент взаимодействия участников Единого городского информационного портала «Мой-Новороссийск.рф» (Далее - Регламент) определяет порядок:

- приема, обработки и рассмотрения сообщений, поступающих в Единый городской информационный портал «Мой-Новороссийск.рф» (далее - Портал);

- организации и проведения общественных обсуждений и опросов (голосований) на Портале;

- публикации на Портале планов городских властей по градостроительным вопросам, приоритетам благоустройства, важным муниципальным проектам и иным вопросам, затрагивающим интересы горожан;

- ведения на Портале общегородского журнала плановых и аварийных перебоев подачи коммунальных ресурсов;

- публикации на Портале городских оповещений и оповещений о ситуациях природного и (или) техногенного характера;

- публикации на Портале новостей муниципального образования город Новороссийск;

- ведения базы данных органов власти, организаций коммунальной сферы, учреждений образования, здравоохранения, культуры и спорта.

1.2. Требования настоящего Регламента обязательны для всех должностных лиц администрации муниципального образования город Новороссийск, структурных, отраслевых (функциональных) и территориальных подразделений администрации, являющихся участниками информационного взаимодействия.

1.3. При организации работы с сообщениями, поступающими на Портал, не применяются положения Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Термины и определения

2.1. Для целей настоящего Регламента используются следующие термины и определения:

2.1.1. Заявитель - физическое или юридическое лицо, обратившееся в отдел приема обращений граждан в сфере ЖКХ и жизнеобеспечения МБУ «АПК Безопасный город - ЕДДС» по короткому номеру \*076, телефон горячей линии администрации 8(8617)64-64-05 или на Едином городском информационном портале «Мой-Новороссийск.рф» в разделе «Сообщить о проблеме».

2.1.2. Исполнитель - сотрудник администрации муниципального образования, ее структурных, отраслевых (функциональных) и территориальных подразделений, иной организации (по соглашению), ответственный за рассмотрение сообщений и подготовку ответов заявителям.

2.1.3. Контролер сообщений - сотрудник отдела приема обращений граждан в сфере ЖКХ и жизнеобеспечения МБУ «АПК Безопасный город - ЕДДС», ответственный за контроль сроков рассмотрения сообщений на Портале или сотрудник Муниципального центра управления по соответствующей категории сообщений.

2.1.4. Координатор сообщений – сотрудник приема обращений граждан в сфере ЖКХ и жизнеобеспечения МБУ «АПК Безопасный город - ЕДДС» или сотрудник Муниципального центра управления, исполняющий функции по назначению ответственного исполнителя по сообщению на Портале, по соответствующей категории сообщений.

2.1.5. Личный кабинет организации - персональный раздел на Портале, доступ к которому осуществляется с использованием логина и пароля, и предоставляющий возможности сотрудникам администрации, структурных, отраслевых (функциональных) и территориальных подразделений, иных организаций осуществлять работу с информацией, размещенной на Портале.

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

2.1.7. Модератор сообщений - сотрудник отдела приема обращений граждан в сфере ЖКХ и жизнеобеспечения МБУ «АПК Безопасный город - ЕДДС» или сотрудник Муниципального центра управления, ответственный за модерацию сообщений, поступивших на Портал по определенным категориям.

2.1.8. Модерация сообщений - проверка сообщений пользователей на Портале в соответствии с порядком приема, обработки и рассмотрения сообщений, поступающих на Портал.

2.1.9. Пользователь Портала - физическое или юридическое лицо, прошедшее авторизацию на Портале с помощью мобильного номера телефона или единой системы идентификации и аутентификации (ЕСИА).

2.1.10. Портал - подсистема автоматизированного информационного сервиса «Мой-Новороссийск.рф», многофункциональная интернет-площадка с адресом в информационно-телекоммуникационной сети Интернет <https://мой-новороссийск.рф> или мобильное приложение «Мой-Новороссийск.рф», доступное для скачивания на всех платформах.

2.1.11. Сообщение - телефонный вызов, поступивший на короткий номер \*076, номер горячей линии 8(8617)64-64-05 или электронное машинопечатное сообщение, поступившее на Портал.

2.1.12. Срочное сообщение - телефонный вызов поступивший на короткий номер \*076, номер горячей линии 8(8617)64-64-05 или электронное сообщение, поступившее на Портал, требующее максимально быстрого реагирования и имеющее статус «Аварийное» на Портале.

**3. Функции участников информационного взаимодействия**

3.1. Администратор поддержки и информационной безопасности Портала обеспечивает:

- взаимодействие с разработчиком Единого городского информационного портала «Мой-Новороссийск.рф» по вопросам технической поддержки закрытой и открытой части программного обеспечения;

- контроль соблюдения требований информационной безопасности к автоматизированным рабочим местам, с которых осуществляется доступ на Портал;

- добавление/исключение и актуализация участников информационного взаимодействия закрытой части Портала;

- интеграция сообщений, поступающих на портал обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» и других информационных систем с Порталом;

3.2. Администратор развития и модернизации Портала обеспечивает:

- взаимодействие с разработчиком Единого городского информационного портала «Мой-Новороссийск.рф» по вопросам разработки дизайна Портала и мобильных приложений, новых модулей Портала;

- взаимодействие с разработчиком Единого городского информационного портала «Мой-Новороссийск.рф» по вопросам проведения обучения, получения обучающих материалов для сотрудников администрации муниципального образования и ее структурных, отраслевых (функциональных) и территориальных подразделений, иных организации, являющихся участниками информационного взаимодействия Портала;

- соблюдение времени и сроков по обращениям в техническую поддержку Портала;

- развитие Портала;

- распределение прав участников информационного взаимодействия на Портале;

- ведение и актуализация классификаторов сообщений Портала;

- ведение и актуализация классификаторов создания событий (об отключениях), сообщений Портала;

- ведение реестра ответственных лиц Портала;

- обучение и методическую поддержку участников информационного взаимодействия Портала;

- разработку рекомендаций методического характера для работы участников информационного взаимодействия на Портале;

- заключение соглашений об информационном взаимодействии с ресурсоснабжающими организациями, осуществляющими свою деятельность на территории муниципального образования город Новороссийск, управляющими организациями, осуществляющими управление многоквартирными жилыми домами на территории муниципального образования город Новороссийск, иными организациями;

- мониторинг информационного наполнения и обновления разделов Портала;

- проведение аналитической работы по функционированию и использованию Портала, в том числе о размещении информации администраторами блоков на Портале и посещаемости Портала.

3.3. Куратор Портала обеспечивает:

- общую координацию работы на Портале всех участников информационного взаимодействия;

3.4. Отдел приема обращений граждан в сфере ЖКХ и жизнеобеспечения МБУ «АПК Безопасный город - ЕДДС» обеспечивает:

- регистрацию сообщений на Портале, поступивших по телефону \*076 и требующих рассмотрения.

- регистрацию, прием, обработку и рассмотрение сообщений, поступивших на Портал в порядке, установленном настоящим Регламентом;

- публикацию на Портале городских оповещений и оповещений о ситуациях природного и (или) техногенного характера;

- мониторинг и контроль блока Событий организации и Событий города, плановых и аварийных отключений, соблюдение заявленных сроков выполнения работ ресурсоснабжающими организациями и управляющим компаниями, подтверждение своевременного продления сроков таких работ, либо их окончания и завершения.

- контроль выполнения в установленные сроки по созданным событиям плановых и аварийных отключений.

3.5. Муниципальный центр управления муниципального образования город Новороссийск обеспечивает:

- прием, обработку и регистрацию сообщений на Портале, поступивших по телефону горячей линии администрации 8(8617)64-64-05 и требующих рассмотрения, или консультации;

- прием, обработку и координацию сообщений, поступивших на платформу обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе», интегрированную в Портал;

- регистрацию, прием, обработку и рассмотрение сообщений, поступивших посредством передачи от модератора сообщений МБУ «АПК Безопасный город - ЕДДС», кроме сообщений: аварийные, вопросов ресурсоснабжающих организаций, управляющих компаний Портала, в порядке, установленном настоящим Регламентом;

- ведение и анализ общегородского журнала плановых и аварийных перебоев коммунальных ресурсов.

3.6. Структурные, отраслевые (функциональные) и территориальные подразделения администрации муниципального образования город Новороссийск самостоятельно обеспечивают:

- информационную безопасность автоматизированных рабочих мест, с которых производится подключение к Порталу в соответствии с рекомендациями администратора поддержки и информационной безопасности;

- организацию и проведение общественных обсуждений и опросов (голосований) на Портале;

- публикацию на Портале планов городских властей по градостроительным вопросам, приоритетам благоустройства, важным муниципальным проектам и иным вопросам, затрагивающим интересы жителей;

- публикацию новостей муниципального образования город Новороссийск на Портале, а также несут ответственность за их актуальность, полноту и достоверность;

- ведение базы данных органов власти, организаций коммунальной сферы, учреждений образования, здравоохранения, культуры и спорта.

3.7. Ресурсоснабжающие организации, осуществляющие свою деятельность на территории муниципального образования город Новороссийск (по согласованию) обеспечивают:

- прием, обработку и рассмотрение сообщений, поступивших на Портал в порядке, установленном настоящим Регламентом;

- информирование пользователей Портала о плановых и аварийных перебоях подачи коммунальных ресурсов путем размещения оповещений в соответствующем разделе Портала;

- подготовку предложений о публикации новостей и городских оповещений на Портале.

3.8. Управляющие организации, осуществляющие управление многоквартирными жилыми домами на территории муниципального образования город Новороссийск, (по согласованию) обеспечивают:

- прием, обработку и рассмотрение сообщений, поступивших на Портал в порядке, установленном настоящим Регламентом;

- информирование пользователей Портала о плановых и аварийных перебоях подачи коммунальных ресурсов путем размещения оповещений в соответствующем разделе Портала;

- публикацию новостей и оповещений на Портале для жителей многоквартирных жилых домов, находящихся в управлении.

3.9. Пользователь Портала:

- направляет сообщение на Портал посредством выхода в сеть интернет на web-версию портала по адресу https://мой-новороссийск.рф или мобильное приложение;

- принимает участие в общественных обсуждениях, опросах (голосованиях), опубликованных на Портале;

- направляет на Портале комментарии к планам городских властей по градостроительным вопросам, приоритетам благоустройства, важным муниципальным проектам и иным вопросам, затрагивающим интересы горожан;

- получает уведомления о городских оповещениях и ситуациях природного и (или) техногенного характера посредством личного кабинета Портала;

- получает уведомление о плановых и аварийных перебоях подачи коммунальных ресурсов в муниципальном образовании город Новороссийск посредством личного кабинета Портала;

- получает уведомление от ресурсоснабжающих организаций, управляющих организаций посредством личного кабинета Портала;

- знакомится с новостями муниципального образования город Новороссийск;

- получает справочную информацию по объектам базы данных органов власти, организаций коммунальной сферы, учреждений образования, здравоохранения, культуры и спорта.

3.10. Заявитель:

- направляет сообщение на Портал посредством телефонного звонка в отдел приема обращений граждан по вопросам ЖКХ и жизнеобеспечения МБУ «АПК Безопасный город - ЕДДС» по короткому номеру \*076,

- направляет сообщение на Портал посредством телефонного звонка на горячую линии администрации 8(8617)64-64-05;

- направляет сообщение посредством машинопечатного сообщения на Портале в соответствующем разделе или платформе обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе»;

- получает ответ по вопросам, обозначенным в сообщении посредством телефонного звонка или машинопечатного сообщения в личном кабинете Портала.

**4. Порядок приема, обработки и рассмотрения сообщений,**

**поступающих на Портал.**

4.1. Источники поступления сообщений на Портал:

- телефонные звонки от граждан в отдел приема обращений граждан по вопросам ЖКХ и жизнеобеспечения МБУ «АПК Безопасный город - ЕДДС» по короткому номеру \*076;

- телефонные звонки на горячую линию администрации муниципального образования город Новороссийск по номеру 8(8617)64-64-05;

- Портал, размещенный в информационно-коммуникационной сети Интернет по адресу https://мой-новороссийск.рф;

- мобильное приложение «Мой-Новороссийск.рф», размещенное в магазинах приложений Google Play Store, App Store, AppGallery.

- портал обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе».

4.2. Этапы обработки и рассмотрения сообщений, поступающих на Портал:

- регистрация;

- модерация;

- координация;

- исполнение;

- информирование заявителя.

**Работа с сообщениями, поступившими по телефонам.**

4.3. Регистрация сообщений.

4.3.1. Все сообщения, поступающие от граждан в отдел приема обращений граждан по вопросам ЖКХ и жизнеобеспечения МБУ «АПК Безопасный город - ЕДДС» по короткому номеру \*076, подлежат регистрации на Портале:

- сообщения, требующие рассмотрения и подготовки ответа регистрируются с признаком «Взять на контроль» в разделе «Сообщения» Портала и передаются в Муниципальный центр управления;

- сообщения, не требующие рассмотрения, ответ на которые предоставлен заявителю незамедлительно, регистрируются с признаком «Консультация» в разделе «Сообщения» Портала.

Действия этапа регистрации выполняет сотрудник отдела приема обращений граждан по вопросам ЖКХ и жизнеобеспечения МБУ «АПК Безопасный город - ЕДДС» в соответствии с инструкцией по регистрации сообщений.

- сообщения, требующие рассмотрения и подготовки ответа, переданные модератором МБУ «АПК Безопасный город - ЕДДС» в Муниципальный центр управления, регистрируются Муниципальным центром управления с признаком «Взять на контроль» в разделе «Сообщения» Портала, по итогам рассмотрения готовят ответ и сообщают заявителю в телефонном режиме с отметкой в карточке сообщения об ответе;

4.3.2. Сообщения, поступающие на телефон горячей линии администрации муниципального образования город Новороссийск по номеру 8(8617)64-64-05, требующие рассмотрения и подготовки ответа подлежат регистрации в разделе «Сообщения» Портала с признаком «Взять на контроль».

Действия этапа регистрации выполняют сотрудники муниципального центра управления в соответствии с инструкцией по регистрации сообщений.

4.3.3. Не подлежат регистрации на Портале сообщения, содержащие:

- нецензурную лексику либо ее производные;

- сообщения послания, просьбы, прошения личного характера;

- информацию, направленную на пропаганду ненависти и дискриминации по расовому, этническому, половому, языковому, религиозному, социальному, политическому признакам; ущемление прав национальных меньшинств, несовершеннолетних, призывающее к причинению им или их имуществу вреда (ущерба) в любой форме;

- обвинения и (или) оскорбления в адрес государственной власти, органов местного самоуправления, муниципальных учреждений, предприятий, иных лиц;

- угрозы действиями, которые способны нанести вред и (или) ущерб органам государственной власти, органам местного самоуправления, муниципальным учреждениям, предприятиям, иным лицам;

- информацию по вопросам, которые должны рассматриваться в рамках действующего законодательства Российской Федерации об обращениях граждан.

4.3.4. Срок регистрации сообщения на портале не более 1 часа с момента поступления сообщения.

4.4. Модерация и координация сообщений.

4.4.1. Все сообщения, зарегистрированные на Портале, поступают на модерацию в отдел приема обращений граждан по вопросам ЖКХ и жизнеобеспечения МБУ «АПК Безопасный город - ЕДДС».

4.4.2. При модерации сообщения на Портале сотрудник отдела приема обращений граждан по вопросам ЖКХ и жизнеобеспечения МБУ «АПК Безопасный город - ЕДДС» выполняет следующие действия:

- изучает содержание сообщения;

- в случае, если в распоряжении отдела приема обращений граждан по вопросам ЖКХ и жизнеобеспечения МБУ «АПК Безопасный город - ЕДДС» имеется информация для подготовки ответа заявителю, назначает исполнителем сообщения сотрудника отдела приема обращений граждан по вопросам ЖКХ и жизнеобеспечения МБУ «АПК Безопасный город - ЕДДС», в разделе «Сообщения» Портала указывает статус сообщения «Принято»;

- в случае, если в распоряжении отдела приема обращений граждан по вопросам ЖКХ и жизнеобеспечения МБУ «АПК Безопасный город - ЕДДС» отсутствует информация для подготовки ответа заявителю, перенаправляет сообщение в Муниципальный центр управления.

4.4.3. Муниципальный центр управления назначает исполнителя для рассмотрения и подготовки ответа по принадлежности вопроса. При необходимости в разделе «Сообщения» Портала в графе «Служебные комментарии» указывает дополнительную информацию по сообщению.

4.4.4. Срок модерации и координации сообщения на Портале не более:

- 1 часа с момента поступления срочного сообщения в отдел приема обращений граждан по вопросам ЖКХ и жизнеобеспечения МБУ «АПК Безопасный город - ЕДДС»;

- 1 рабочего дня с момента поступления сообщения в отдел приема обращений граждан по вопросам ЖКХ и жизнеобеспечения МБУ «АПК Безопасный город - ЕДДС».

4.5. Исполнение сообщений.

4.5.1. Сотрудник структурного, отраслевого (функционального) или территориального подразделения администрации, ответственный за рассмотрение сообщений на Портале:

- принимает сообщение в работу, в разделе «Сообщения» Портала указывает статус «В работе»;

- готовит ответ по сообщению;

- размещает ответ для заявителя в графе «Комментарий для заявителя» раздела «Сообщения» Портала, при необходимости загружает файл, содержащий фотографию, электронные образы (скан-образы) документов, в графе «Служебный комментарий» указывает дополнительную информацию по сообщению;

- завершает рассмотрение сообщения, в разделе «Сообщения» Портала указывает статус «Завершено».

4.5.2. Ответ на сообщение не подлежит публикации на Портале в случае, если:

- носит формальный характер, не отвечает по существу на поставленные в сообщении вопросы;

- не содержит информации о принятых мерах для решения вопросов, указанных в сообщении либо о планируемых сроках и мерах для решения вопросов (в случае невозможности его решения в срок, установленный классификатором сообщений, поступающих на Портал);

- не содержит обоснования невозможности решения вопросов, содержащихся в сообщении пользователя Портала;

- 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 ответа на поставленный пользователем Портала вопрос;

- содержит эмоциональная оценку сообщения пользователя Портала;

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

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

- содержит орфографические, пунктуационные, грамматические, стилистические ошибки.

Подготовка ответа муниципальными служащими осуществляется в том числе с соблюдением требований к служебному поведению муниципального служащего.

4.5.3. Срок подготовки ответа на сообщение не должен превышать срок, предусмотренный классификатором сообщений, поступающих на Портал.

4.5.4. В случае, если ответ на сообщение содержит информацию о планируемых сроках и мерах для решения вопроса, указанного в сообщении (в случае невозможности его решения в срок, установленный классификатором сообщений, поступающих на Портал), сотрудник отдела приема обращений граждан по вопросам ЖКХ и жизнеобеспечения МБУ «АПК Безопасный город - ЕДДС» ставит сообщение на длительный контроль.

4.5.5. При наступлении указанного в ответе планируемого срока исполнения сотрудник структурного, отраслевого (функционального) или территориального подразделения администрации, ответственный за рассмотрение сообщений на Портале:

- готовит дополнительный ответ по сообщению;

- размещает дополнительный ответ для заявителя в графе «Комментарий для заявителя» раздела «Сообщения» Портала, при необходимости загружает файл, содержащий фотографию, электронные образы (скан-образы) документов, в графе «Служебный комментарий» указывает дополнительную информацию по сообщению.

4.6. Информирование заявителя:

4.6.1. Действия этапа информирования заявителя выполняет сотрудник отдела приема обращений граждан по вопросам ЖКХ и жизнеобеспечения МБУ «АПК Безопасный город - ЕДДС».

4.6.2. Информирование заявителя осуществляется по телефону, указанному в сообщении.

Звонки гражданам могут производиться с 09.00 до 21.00 часов по местному времени. В случае, если по результатам первого звонка заявитель не ответил, сотрудник осуществляет повторные звонки, но не более трех, в течение одного рабочего дня.

После информирования заявителя сотрудник в графе «Служебный комментарий» Портала указывает дату, время информирования заявителя, указывает статус «Исполнено».

В случае, если по результатам трех звонков заявитель не ответил, сотрудник в графе «Служебный комментарий» Портала указывает дату, время совершения звонков заявителю, пометку о завершении заявки без подтверждения заявителя, указывает статус «Исполнено».

4.6.3. Срок информирования заявителя - не позднее дня, следующего за днем подготовки ответа.

**Работа с сообщениями, поступившими через web-версию Портала или мобильное приложение «Мой-Новороссийск.рф»**

4.7. Регистрация сообщений.

4.7.1. Все сообщения пользователей Портала или мобильного приложения автоматически регистрируются на Портале с присвоением уникального регистрационного номера, даты и времени подачи сообщения.

4.7.2. Для формирования и отправки сообщения пользователь проходит авторизацию посредством единой системы идентификации или аутентификации (ЕСИА) либо регистрацию с указанием следующих данных:

- имя, фамилия;

- номер мобильного телефона.

4.7.3. Сообщение пользователя на Портале должно содержать:

- адрес (геолокацию) проблемы;

- категорию, подкатегорию классификатора сообщений;

- суть вопроса в текстовой или иной форме (включая фотографии, электронные образы (скан-образы) документов и т.д.);

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

- иную информацию, имеющую по мнению пользователя значение для обработки сообщения;

- фамилию, имя.

Пользователь может приложить к сообщению на Портале:

- не более 5 фотографий в форматах \*jpg, \*png, \*tiff. Не допускается направление фотографий, требующих редактирования, в частности, переворачивания, кадрирования или приближения;

- видеоролик в формате \*.mp4 или \*.3gp, продолжительностью не более 15 секунд, объемом не превышающем 5 Мб.

Совокупный объем сообщения на Портале не может превышать 30 Мб.

4.7.4. Не подлежат регистрации (отклоняются) поступающие сообщения граждан, содержащие:

- нецензурную лексику либо ее производные;

- сообщения послания, просьбы, прошения личного характера;

- информацию, направленную на пропаганду ненависти и дискриминации по расовому, этническому, половому, языковому, религиозному, социальному, политическому признакам, ущемление прав национальных меньшинств, несовершеннолетних, призывающее к причинению им или их имуществу вреда (ущерба) в любой форме;

- обвинения и (или) оскорбления в адрес других граждан, государственной власти, органов мэрии города, муниципальных учреждений, предприятий, иных лиц;

- угрозы действиями, которые способны нанести вред и (или) ущерб другим пользователям, органам государственной власти, органам мэрии, муниципальным учреждениям, предприятиям, иным лицам;

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

- текст, не поддающийся прочтению;

- информацию по вопросам, которые должны рассматриваться в рамках действующего законодательства Российской Федерации об обращениях граждан.

4.7.5. Срок регистрации сообщения на Портале - незамедлительно с момента направления сообщения пользователем Портала, но не более одного рабочего дня.

4.8. Модерация и координация сообщений.

4.8.1. Действия этапа модерации выполняет сотрудник отдела приема обращений граждан по вопросам ЖКХ и жизнеобеспечения МБУ «АПК Безопасный город - ЕДДС».

4.8.2. При модерации сообщения на Портале сотрудник отдела приема обращений граждан по вопросам ЖКХ и жизнеобеспечения МБУ «АПК Безопасный город - ЕДДС» выполняет следующие действия:

- изучает содержание сообщения;

- в случае, если в сообщение не соответствует требованиям пунктов 4.7.3., 4.7.4. настоящего Регламента, в графе «Комментарий для заявителя» раздела «Сообщения» Портала указывает причины отказа в рассмотрении сообщения, выбирает статус сообщения «Отклонено»;

- при необходимости корректирует категорию и подкатегорию классификатора сообщения;

- в случае, если сообщение соответствует требованиям пунктов 4.7.3., 4.7.4. настоящего Регламента и в распоряжении отдела приема обращений граждан по вопросам ЖКХ и жизнеобеспечения МБУ «АПК Безопасный город - ЕДДС» имеется информация для подготовки ответа заявителю, назначает исполнителем сообщения сотрудника отдела приема обращений граждан по вопросам ЖКХ и жизнеобеспечения МБУ «АПК Безопасный город - ЕДДС», в разделе «Сообщения» Портала указывает статус сообщения «Принято»;

- в случае, если сообщение соответствует требованиям пунктов 4.7.3., 4.7.4. настоящего Регламента и в распоряжении отдела приема обращений граждан по вопросам ЖКХ и жизнеобеспечения МБУ «АПК Безопасный город - ЕДДС» отсутствует информация для подготовки ответа заявителю, перенаправляет сообщение в Муниципальный центр управления.

Муниципальный центр управления для рассмотрения и подготовки ответа по принадлежности вопроса назначает исполнителя и перенаправляет сообщение в структурные, отраслевые (функциональные) или территориальные подразделения администрации, иные организации. При необходимости в разделе «Сообщения» Портала в графе «Служебный комментарий» указывает дополнительную информацию по сообщению.

4.8.3. Срок модерации и координации сообщения на Портале не должен превышать:

- 1 часа с момента поступления срочного сообщения в отдел приема обращений граждан по вопросам ЖКХ и жизнеобеспечения МБУ «АПК Безопасный город - ЕДДС»;

- 1 рабочего дня с момента поступления сообщения в отдел приема обращений граждан по вопросам ЖКХ и жизнеобеспечения МБУ «АПК Безопасный город - ЕДДС».

4.9. Исполнение сообщений.

4.9.1. Сотрудник отдела приема обращений граждан по вопросам ЖКХ и жизнеобеспечения МБУ «АПК Безопасный город - ЕДДС» или сотрудник структурного, отраслевого (функционального) или территориального подразделения администрации, иного предприятия, ответственный за рассмотрение сообщений на Портале:

- принимает сообщение в работу, в разделе «Сообщения» Портала указывает статус «В работе»;

- готовит ответ по сообщению;

- размещает ответ для заявителя в графе «Сообщение для гражданина» (Публичные комментарии) раздела «Сообщения» Портала, при необходимости загружает файл, содержащий фотографию, электронные образы (скан-образы) документов, в графе «Служебные комментарии» указывает дополнительную информацию по сообщению. Указывает статус сообщения «Завершено».

- готовит служебный сопроводительный комментарий, который может дополнять ответ исполнителя для заявителя.

4.9.2. Срок исполнения сообщений не должен превышать срок, предусмотренный классификатором сообщений, поступающих на Портал.

4.9.3. В случае, если ответ на сообщение содержит информацию о планируемых сроках и мерах для решения вопроса, указанного в сообщении (в случае невозможности его решения в срок, установленный классификатором сообщений, поступающих на Портал), сотрудник отдела приема обращений граждан по вопросам ЖКХ и жизнеобеспечения МБУ «АПК Безопасный город - ЕДДС» ставит сообщение на длительный контроль.

4.9.4. При наступлении указанного в ответе планируемого срока исполнения сотрудник, ответственный за рассмотрение сообщений и ранее готовивший ответ на Портале:

- готовит дополнительный ответ по сообщению;

- размещает дополнительный ответ для заявителя в графе «Публичные комментарии» раздела «Сообщения» Портала, при необходимости загружает файл, содержащий фотографию, электронные образы (скан-образы) документов, в графе «Служебные комментарии» указывает дополнительную информацию по сообщению.

4.10. Информирование заявителя.

4.10.1. Информирование заявителя осуществляется на Портале автоматически при смене статуса и (или) исполнителя сообщения посредством push-уведомления. Кроме того, история рассмотрения сообщения доступна для просмотра в личном кабинете пользователя Портала. Информирование заявителя доступно при направлении сообщения из блока «Сообщить о проблеме» Портала, путем создания такого сообщения.

4.10.2. Срок электронного информирования - незамедлительно с момента смены статуса сообщения.

4.11. Для организации полного и всестороннего рассмотрения сообщений, поступающих на Портал по инициативе сотрудников структурных, отраслевых (функциональных) или территориальных подразделений администрации, иных предприятий, ответственных за рассмотрение сообщений на Портале может создаваться межведомственная комиссия.

4.12. В целях оперативной подготовки ответов на сообщения, поступающие на Портал сотрудниками структурных, отраслевых (функциональных) или территориальных подразделений администрации, иных предприятий могут разрабатываться и утверждаться типовые ответы на сообщения либо тематические регламенты.

Тематические регламенты могут иметь в качестве приложения технологические карты (блок-схемы), определяющие особенности обработки сообщений для отдельных структурных, отраслевых (функциональных) или территориальных подразделений администрации, иных предприятий.

**5. Порядок организации и проведения опросов (голосований) на Портале.**

5.1. На опросы (голосования) посредством Портала выносятся вопросы:

- в сфере городского хозяйства, в том числе, по выбору территорий в рамках реализации федерального проекта «Формирование комфортной городской среды»;

- в сфере благоустройства;

- в рамках реализации муниципальных, региональных проектов;

- иные вопросы, затрагивающие интересы жителей муниципального образования город Новороссийск.

5.2. Администратором модуля опросов (голосований) на Портале является МКУ «Новороссийский городской общественный центр».

5.3. Инициаторами опроса (голосования) посредством Портала являются структурные, отраслевые (функциональные) и территориальные подразделения администрации муниципального образования город Новороссийск (далее - инициатор опроса (голосования).

5.4. Инициатор опроса (голосования) не менее чем за 3 рабочих дня до даты начала опроса (голосования) направляет посредством СЭД «Дело» за подписью курирующего заместителя главы заявку в МКУ «Новороссийский городской общественный центр» на публикацию опроса (голосования) на Портале.

5.5. Заявка на публикацию опроса (голосования) на Портале должна содержать:

5.5.1. Наименование структурного, отраслевого (функционального) или территориального подразделения администрации;

5.5.2. фамилию, имя, отчество (при наличии), должность, контактный номер телефона, адрес электронной почты, ответственного сотрудника.

5.5.3. Заголовок опроса (голосования).

5.5.4. Тип опроса (голосования).

5.5.5. Заголовки вопросов опроса (голосования), варианты ответов, количество вариантов ответов, которые может выбрать участник опроса (голосования) по каждому вопросу.

5.5.6. требования по авторизации участника опроса (голосования), (один из вариантов):

а) открытый опрос (голосование) для всех пользователей Портала;

б) опрос (голосование) с обязательным подтверждением номера телефона;

в) опрос (голосование) с авторизацией через единую систему идентификации или аутентификации;

г) опрос (голосование) с авторизацией через единую систему идентификации или аутентификации с проверкой адреса регистрации участника голосования;

д) опрос (голосование) с авторизацией через единую систему идентификации или аутентификации с проверкой адреса регистрации и возраста, старше 18 лет, участника опроса (голосования).

5.5.7. Требования к публикации результатов опроса (голосования)на Портале (публичные, непубличные).

5.5.8. Указание на возможность направления пользователем Портала сообщений с вопросами адресату Инициатора опроса (голосования), предложениями или замечаниями в рамках проводимого опроса (голосования):

а) не использовать данный модуль;

б) использовать данный модуль (пользователь Портала может 1 раз направить сообщение с вопросами, предложениями или замечаниями в рамках проводимого опроса (голосования);

в) использовать данный модуль (пользователь Портала может направить неограниченное количество сообщений с вопросами, предложениями или замечаниями в рамках проводимого опроса (голосования);

5.5.9. Интервал проведения опроса (голосования), (дата, время начала и завершения опроса (голосования). Не допускается указание даты начала опроса (голосования) в выходные и праздничные нерабочие дни.

5.5.10. Изображение (фотография в форматах \*jpg, \*png, \*tiff). Не допускается направление фотографий, требующих редактирования, в частности, переворачивания, кадрирования или приближения.

5.5.11. Дополнительную информацию по опросу (голосованию) в текстовой или иной форме (включая электронные образы (скан-образы) документов в форматах doc, docx, pdf, rtf, odt) (при необходимости).

5.5.12. Разъяснения по опросу (голосованию), которые подлежат публикации на Портале (при необходимости).

5.6. Сотрудник МКУ «Новороссийский городской общественный центр», ответственный за ведение модуля Опросы (голосования), публикует опрос (голосование) на Портале в соответствии с заявкой инициатора опроса (голосования).

5.7. Пользователи Портала в течение 20 секунд с момента публикации опроса (голосования) на Портале получают push-уведомление.

5.8. Сотрудник МКУ «Новороссийский городской общественный центр» не позднее дня, следующего за днем завершения опроса (голосования), направляет инициатору опроса (голосования) итоги опроса (голосования).

5.9. Инициатор опроса (голосования) сообщает об итогах опроса (голосования) на Портале в Новостном блоке не позднее дня, следующего за днем получения результатов завершения опроса (голосования).

**6. Порядок публикации планов городских властей по градостроительным вопросам, приоритетам благоустройства, важным муниципальным проектам и иным вопросам, затрагивающим интересы горожан на Портале**

6.1. Публикации на Портале подлежит информация о реализованных в течение отчетного года, реализуемых и планируемых к реализации в текущем году проектах по:

- благоустройству общественных городских пространств (парки, скверы, набережные и т.д.);

- строительству и реконструкции социальных объектов (сферы образования, культуры, здравоохранения, физкультуры и спорта);

- программе «Инициативное бюджетирование».

6.2. Администратором модуля публикации планов городских властей на Портале является МКУ «Новороссийский городской общественный центр».

6.3. Поставщиками сведений на Портал являются:

- МКУ «Управление ЖКХ города» - по проектам благоустройства общественных городских пространств (парки, скверы, набережные и т.д.), строительства городских улиц, тротуаров, путепроводов, мостов;

- управление образования - строительства, реконструкции и ремонта крупных социальных объектов (детские сады, школы, и т.п.);

- управление культуры - по проектам строительства, реконструкции и ремонта учреждений культуры;

- управление по физической культуре и спорту – по проектам реконструкции и ремонта учреждений физкультуры и спорта, спортивных объектов.

6.4. Сведения по проектам заносятся на Портал сотрудниками МКУ «Новороссийский городской общественный центр».

6.5. База проектов текущего года полностью актуализируется ежегодно не позднее 1 февраля текущего года.

6.6. Далее все сведения по проектам, содержащиеся на Портале, должны поддерживаться в актуальном состоянии и обновляться по мере изменения статусов проектов и возникновения новых проектов. Ответственность за актуальность и достоверность сведений, несет Поставщик сведений.

**7. Порядок ведения на Портале общегородского журнала плановых и аварийных перебоев подачи коммунальных ресурсов**

7.1. Публикации на Портале в разделе «Ремонтные работы» подлежит информация о:

- плановых перебоев подачи коммунальных ресурсов;

- аварийных перебоев подачи коммунальных ресурсов.

7.2. Администратором модуля «Ремонтные работы» на Портале является МБУ «АПК Безопасный город - ЕДДС».

7.3. Поставщиками информации на Портал являются:

- МУП «Водоканал города Новороссийск»;

- Ресурсоснабжающие организации, осуществляющие свою деятельность на территории муниципального образования город Новороссийск (по согласованию);

- Управляющие организации, осуществляющие управление многоквартирными жилыми домами на территории муниципального образования город Новороссийск (по согласованию).

7.4. Информация о плановых перебоях подачи коммунальных ресурсов публикуется администратором модуля на Портале не позднее 5 суток до момента прекращения предоставления ресурса. Информация об аварийных перебоях подачи коммунальных ресурсов публикуется администратором модуля на Портале в течение 5 минут с момента фиксации перебоя подачи коммунального ресурса.

7.5. При публикации информации на Портале администратор модуля заполняет следующие поля:

- адрес многоквартирного жилого дома (здания, строения, сооружения) в котором прекращена либо планируется подача коммунального ресурса (при необходимости выбирается список адресов);

- тип работ;

- вид работ;

- дата, время начала и окончания события;

- информация для пользователей Портала.

7.6. В случае, если информация о плановых и аварийных перебоях подачи коммунальных ресурсов опубликована на Портале в период с 08.00 до 22.00 часов (МСК), пользователи Портала незамедлительно получают push-уведомление о плановых и аварийных перебоях подачи коммунальных ресурсов, а также повторно за сутки до начала события.

7.7. В случае, если информация о плановых и аварийных перебоях подачи коммунальных ресурсов опубликована на Портале в период с 22.00 до 08.00 часов (МСК), пользователи Портала получают push-уведомление о плановых и аварийных перебоях подачи коммунальных ресурсов после 08.00 часов (МСК), а также повторно за сутки до начала события.

7.8. При необходимости экстренного оповещения пользователей Портала об аварийных перебоях подачи коммунальных ресурсов администратор модуля при публикации информации на Портале выбирает отметку «Экстренная публикация».

Пользователи Портала незамедлительно получают push-уведомление при публикации информации на Портале.

**8. Порядок публикации городских оповещений и оповещений о ситуациях природного и (или) техногенного характера на Портале.**

8.1. Предметом городских оповещений, являются:

- уведомления по важным городским событиям;

- уведомления об изменениях городской инфраструктуры;

- иные уведомления, относящиеся к вопросам местного значения, затрагивающие интересы жителей города.

8.2. Администратором модуля «Оповещения» на Портале является МБУ «АПК Безопасный город - ЕДДС».

8.3. Инициаторами публикации городского оповещения посредством Портала являются структурные, отраслевые (функциональные) и территориальные подразделения администрации муниципального образования город Новороссийск (далее - инициатор городского оповещения).

8.4. Инициатор городского оповещения не менее чем за 1 рабочий день до даты публикации городского оповещения направляет в МБУ «АПК Безопасный город - ЕДДС» заявку на публикацию городского оповещения на Портале посредством СЭД «Дело».

8.5. Заявка на публикацию городского оповещения на Портале должна содержать:

- наименование структурного, отраслевого (функционального) и территориального подразделения администрации муниципального образования город Новороссийск;

- фамилию, имя, отчество (при наличии), должность, контактный номер телефона, адрес электронной почты, ответственного сотрудника;

- заголовок городского оповещения;

- анонс городского оповещения;

- изображение (фотография в форматах \*jpg, \*png, \*tiff). Не допускается направление фотографий, требующих редактирования, в частности, переворачивания, кадрирования или приближения;

- текст городского оповещения;

- дополнительную информацию по городскому оповещению в текстовой или иной форме (включая электронные образы (скан-образы) документов в форматах doc, docx, pdf, rtf, odt, видеоролик в формате \*.mp4 или \*.3gp, продолжительностью не более 15 секунд, объемом не превышающем 5 Мб.) (при необходимости).

8.6. Администратор модуля публикует городское оповещение на Портале в соответствии с заявкой инициатора городского оповещения.

8.7. Пользователи Портала в течение 10 секунд с момента публикации городского оповещения на Портале получают push-уведомление.

8.8. Администратор модуля при необходимости информирует инициатора городского оповещения о количестве просмотров опубликованного городского оповещения.

8.9. Порядок публикации оповещений о ситуациях природного и (или) техногенного характера на Портале.

8.9.1. Предметом оповещений о ситуациях природного и (или) техногенного характера являются:

- в повседневном режиме - плановая профилактическая информация в интересах формирования культуры безопасности жизнедеятельности населения, а также мониторинга обстановки и состояния правопорядка в местах массового пребывания населения;

- в режиме повышенной готовности - информация для населения муниципального образования город Новороссийск о необходимых действиях, приёмах и способах защиты в складывающейся (прогнозируемой) обстановке, с целью минимизации возможного ущерба от чрезвычайных ситуаций природного и (или) техногенного характера;

- в режиме чрезвычайной ситуации - информация для населения муниципального образования город Новороссийск о возникших чрезвычайных ситуациях, действиях, необходимых для минимизации ущерба от чрезвычайных ситуаций природного и (или) техногенного характера.

8.9.2. Решение о необходимости публикации на Портале информации о ситуациях природного и (или) техногенного характера принимает МБУ «АПК Безопасный город - ЕДДС».

8.9.3. Администратор модуля незамедлительно готовит к публикации на Портале информацию, заполняя следующие поля:

- заголовок;

- анонс;

- текст оповещения о ситуациях природного и (или) техногенного характера.

- изображение (фотографию в форматах \*jpg, \*png, \*tiff). Не допускается прикрепление фотографий, требующих редактирования, в частности, переворачивания, кадрирования или приближения;

- дополнительную информацию в текстовой или иной форме (включая электронные образы (скан-образы) документов в форматах doc, docx, pdf, rtf, odt, видеоролик в формате \*.mp4 или \*.3gp, продолжительностью не более 15 секунд, объемом не превышающем 5 Мб) (при наличии)

8.9.4. Пользователи Портала в течение 10 секунд с момента публикации оповещения на Портале получают push-уведомление.

**9. Порядок публикации новостей муниципального образования**

**город Новороссийск на Портале**

9.1. Публикации на Портале подлежат новости муниципального образования город Новороссийск о предстоящих публичных мероприятиях, событиях в сфере компетенций органов местного самоуправления, муниципальных учреждений, которые могут повлечь значительное увеличение количества обращений в администрацию муниципального образования и ее структурные, отраслевые (функциональные) и территориальные подразделения.

9.2. Администратором модуля «Новости» на Портале является Отдел информационной политики и средств массовой информации администрации муниципального образования город Новороссийск.

9.3. Администратор формирует новостную ленту на Портале с официального сайта администрации муниципального образования.

9.4. Структурные, отраслевые (функциональные) и территориальные подразделения администрации муниципального образования самостоятельно наполняющие новостную ленту на Портале, несут ответственность за актуальность и достоверность сведений, размещаемых на Портале.

**10. Порядок ведения базы данных органов местного самоуправления, организаций коммунальной сферы, учреждений образования, здравоохранения, культуры и спорта.**

10.1. Публикации на Портале подлежат справочные сведения о (об):

- многоквартирных домах и их технических характеристиках;

- управляющих организациях, осуществляющих управление многоквартирными жилыми домами на территории муниципального образования город Новороссийск;

- ресурсоснабжающих организациях, осуществляющих свою деятельность на территории муниципального образования город Новороссийск;

- органах правопорядка;

- федеральных службах, органах государственной исполнительной власти, органах местного самоуправления;

- учреждениях образования;

- учреждениях здравоохранения;

- учреждениях культуры и спорта;

- объектах и учреждениях физической культуры и спорта;

- учреждениях социального обслуживания;

- действующих территориальных общественных самоуправлениях,

содержащих данные о полномочиях, сферах (объектах) их обслуживания и контакты.

10.2. Администратором модуля «Справочник» является МБУ «АПК Безопасный город - ЕДДС».

10.3. Поставщиками сведений на Портал являются:

- Управление по взаимодействию с правоохранительными органами администрации города – об органах правопорядка;

- управление внутренней политики администрации города – о федеральных службах, органах государственной исполнительной власти, органах местного самоуправления, о действующих территориальных общественных самоуправлениях;

- управление образования администрации города - об учреждениях образования города Новороссийска всех типов и форм собственности;

- управление культуры администрации города - об учреждениях культуры города Новороссийска всех типов и форм собственности;

- управление по физической культуре и спорту администрации города - об учреждениях и объектах физкультуры и спорта города Новороссийска всех типов и форм собственности;

- МКУ «Территориальное управление по взаимодействию администрации с населением» - об учреждениях здравоохранения, социального обслуживания;

- МКУ «Управление ЖКХ» - о многоквартирных домах, расположенных на территории муниципального образования город Новороссийск, об управляющих организациях, осуществляющие управление многоквартирными домами, расположенными на территории муниципального образования город Новороссийск, о ресурсоснабжающих организациях, осуществляющих свою деятельность на территории муниципального образования город Новороссийск;

10.4. Поставщики сведений передают данные администратору модуля посредством СЭД «Дело» для публикации на Портале.

10.5. База данных текущего года полностью актуализируется ежегодно не позднее 1 июля текущего года.

10.6. Далее все сведения по объектам, содержащиеся на Портале, должны поддерживаться в актуальном состоянии и обновляться по мере изменения реквизитов объектов и возникновения новых.

Структурные, отраслевые (функциональные) и территориальные подразделения администрации муниципального образования несут ответственность за актуальность и достоверность предоставленных сведений.

**11. Заключительные положения**

11.1. Сотрудники администрации, ее структурных, отраслевых (функциональных) и территориальных подразделений должны своевременно информировать администратора поддержки и информационной безопасности Портала об изменениях работоспособности личного кабинета Портала посредством СЭД «Дело» или электронной почты uit@mo-novorossiysk.ru.

Управляющий делами администрации

муниципального образования Е.С. Азизов