



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ  
АДМИНИСТРАЦИЯ ПЕСЧАНОКОПСКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

25.01.2021

№ 47

с. Песчанокопское

Об утверждении Регламента обработки и публикации информации в сервисе вовлечения граждан «Активный горожанин»

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", уставом муниципального образования «Песчанокопский район», в целях развития информационного взаимодействия граждан и Администрации Песчанокопского района посредством «Активный горожанин»,

**Постановляю:**

1. Утвердить:

1.1. Регламент обработки и публикации информации в сервисе вовлечения граждан «Активный горожанин» согласно приложению №1.

1.2. Категории сообщений, обрабатываемых в сервисе «Активный горожанин» на территории муниципального образования «Песчанокопский район» согласно приложению №2.

2. Назначить контрольно-организационный отдел Администрации Песчанокопского района (Кравцов А.Н.) модератором сервиса «Активный горожанин».

3. Настоящее постановление подлежит размещению на официальном сайте Администрации Песчанокопского района в сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением постановления возложить на управляющего делами Администрации Песчанокопского района Купину О.В.

Глава Администрации  
Песчанокопского района

А.И. Зубов

Постановление вносит:  
контрольно-организационный отдел



Регламент  
обработки и публикации информации  
в сервисе вовлечения граждан  
«Активный горожанин»

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент определяет порядок обработки и публикации информации в сервисе «Активный горожанин» на территории муниципального образования «Песчанокопский район».

1.2. Целью Регламента является создание механизма выстраивания конструктивного диалога между жителями муниципального образования (Далее – Жители) и органами Администрации Песчанокопского района (Далее – Администрация), а также оценки деятельности органов местного самоуправления муниципального образования с использованием системы «Активный горожанин».

1.3. Регламент устанавливает сроки и последовательность административных процедур (действий), а также порядок взаимодействия между структурными подразделениями Администрации, отраслевыми (функциональными), территориальными органами Администрации. При обработке и публикации информации в сервисе «Активный горожанин» осуществляется взаимодействие между органами государственной власти, отраслевыми (функциональными), территориальными органами Администрации, иными организациями.

1.4. В Регламенте используются следующие понятия:

1.4.1. Сервис – информационный ресурс в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», расположенный по адресу: <https://ac.ibzkh.ru>, а также приложения Сервиса для мобильных устройств (далее – Мобильные приложения).

1.4.2. Пользователи сервиса – неопределенный круг лиц, прошедших процедуру авторизации на Сервисе, в том числе при помощи Единой системы идентификации и аутентификации (далее – ЕСИА), осуществляющие направление Сообщений, выступающие с инициативами, участвующие в опросах, оценивающие качество рассмотрения Сообщения.

1.4.3. Сообщение – текстовая, графическая либо иная информация, направленная пользователем на Сервис посредством соответствующего мобильного приложения либо непосредственно через Сервис.

1.4.4. Категория сообщения – тематическая группа Сообщений, объединенных по признаку Сообщения в соответствии с обозначенной в нем проблемой или событием.

1.4.5. Исполнители сообщений – структурные подразделения Администрации, отраслевые (функциональные), территориальные органы Администрации, ответственные за рассмотрение и подготовку ответов на Сообщения пользователей Сервиса.

1.4.6. Модератор – структурное подразделение Администрации, обеспечивающее обработку поступающих в Сервис Сообщений и инициатив Пользователей, контролирующее качество Ответов Исполнителей, определенное правовым актом Администрации.

1.4.7. Ответ – текстовый комментарий, в том числе с фотографией, подготовленный и направленный на Сервис Исполнителем в ответ на соответствующее Сообщение.

1.4.8. Информация – совокупность Сообщений (за исключением сообщений по вопросам технической поддержки Сервиса), направляемых Пользователями на Сервис, и Ответов на них, голосований и опросов.

1.4.9. Инициатива – голосование или опрос, предложенные пользователями Сервиса.

1.4.10. Обработка Информации – анализ, проверка Сообщений и инициатив Пользователей сервиса и Ответов на них, а также подготовка и передача на Сервис ответов Исполнителей.

1.4.11. Публикация – размещение на Сервисе информации, переданной Пользователями сервиса и Исполнителями, для общего доступа.

1.4.12. Личный кабинет – персональный раздел Сервиса, доступ к которому осуществляется авторизованным пользователям и предоставляющий возможности для работы с Информацией, размещенной на Сервисе.

1.5. При рассмотрении Сообщений Исполнители: обеспечивают объективное, всестороннее рассмотрение Сообщения в срок указанный в пункте 4.1 настоящего Регламента; дают ответ по существу поставленных в Сообщении вопросов.

1.6. Результатом обработки и публикации Информации в сервисе «Активный горожанин» является: ответ на все поставленные в Сообщении вопросы; разъяснения о причинах, по которым Сообщение отклонено.

## 2. Требования к порядку обработки и публикации Информации

2.1. Для установления и поддержания порядка публикации Сообщений на Сервисе, Модератор в своей деятельности руководствуется Едиными правилами модерации Сообщений (пункт 7 настоящего Регламента).

2.2. При осуществлении обработки и публикации Информации субъекты, указанные в пунктах 1.4.5-1.4.6 настоящего Регламента, руководствуются Едиными критериями направления Ответов на доработку (пункт 8 настоящего Регламента).

2.3. Руководители подразделений Администрации – Исполнителей несут ответственность за организацию подготовки и передачи на Сервис Ответов.

2.4. Порядок обработки и публикации Информации размещается в разделе «Правила работы Сервиса».

### 3. Порядок обработки и публикации Сообщений и Инициатив пользователей Сервиса

3.1. Направление Сообщения осуществляется путем заполнения на русском языке специальной формы, размещенной на Сервисе или с использованием Мобильных приложений. Сообщение должно содержать следующую информацию: Категорию и Тип Сообщения, исходя из перечня Категорий и Типов сообщений сервиса «Активный горожанин»; местоположение объекта, в отношении которого направляется Сообщение; текстовый комментарий Пользователя сервиса в объеме, не превышающем 700 символов; Сообщение может содержать текстовые документы в формате pdf или фотоматериалы в формате \*jpg, \*png.

3.2. Направленное на Сервис Сообщение пользователя поступает в Личный кабинет Модератору. Обработка Сообщения не должна превышать 1 рабочего дня, за исключением случаев, указанных в пункте 3.6 настоящего Регламента.

3.3. По итогам обработки поступившего Сообщения Модератор принимает решение о публикации Сообщения на Сервисе либо об отклонении Сообщения по причинам, указанным в пункте 7.6 настоящего Регламента.

3.4. В случае принятия решения о публикации Сообщения, оно направляется Модератором в Личный кабинет соответствующего Исполнителя для подготовки Ответа. Сообщение, отмеченное пользователем как Публичное, подлежит обязательной публикации в общий доступ.

3.5. В случае принятия решения об отклонении Сообщения, пользователю Сервиса автоматически направляется уведомление в электронной форме об отклонении Сообщения с указанием соответствующего пункта Единых правил модерации сообщений.

3.6. В случае поступления Сообщения на Сервис в праздничный или выходной день, его обработка Модератором производится в следующий за ним рабочий день.

3.7. По итогам обработки поступившей Инициативы Модератор принимает решение о публикации на Сервисе либо об ее отклонении по причинам, указанным в пункте 7.6 настоящего Регламента.

3.8. Инициатива подлежит обязательному рассмотрению Администрацией в случае, если она в течение 3 месяцев набрала не менее 500 голосов пользователей Сервиса, из которых не менее 70% выражены в ее поддержку.

### 4. Порядок обработки Ответов на Сообщения пользователей Сервиса

4.1. Исполнитель готовит Ответ на полученное им Сообщение пользователя в срок до 7 рабочих дней.

4.2. Подготовленный Исполнителем ответ направляется в Личный кабинет Модератора для обработки.

4.3. По итогам обработки подготовленного Ответа Модератор принимает решение о публикации Ответа на Сервисе или о возврате Ответа на доработку Исполнителю.

4.4. В случае принятия решения о публикации на Сервисе Ответа на вопрос, отмеченный Пользователем как Публичный, ответ подлежит обязательной публикации в общий доступ.

4.5. В случае принятия решения о направлении Ответа на доработку, он направляется Исполнителю на доработку с указанием замечаний, требующих доработки на срок не более двух рабочих дней.

4.6. Срок обработки Ответа Исполнителя Модератором не должен превышать 1 рабочего дня, за исключением случаев, указанных в пункте 4.7 настоящего Регламента.

4.7. Если окончание срока обработки Ответа приходится на нерабочий день, днем окончания срока обработки Ответа является следующий за ним рабочий день.

4.8. Исполнитель по основаниям, указанным в пункте 7.6. настоящего Регламента, вправе отклонить Сообщение, направленное на рассмотрение, вернув его Модератору, при внесении в Сервис мотивированных пояснений об отсутствии оснований для рассмотрения Сообщения и предложения иного уполномоченного Исполнителя в срок не позднее 1 рабочего дня с момента Публикации сообщения.

## 5. Порядок оценки качества рассмотрения Сообщений

5.1. После направления Ответа на сообщение Пользователю сервиса или при отклонении Сообщения, Пользователь сервиса вправе оценить качество итогов рассмотрения Сообщения в течение 10 рабочих дней.

5.3. Пользователь вправе оценить качество рассмотрения Сообщения по системе «Удовлетворен»/ «Не удовлетворен». Результаты оценки используются в формировании аналитического доклада главе Администрации. В случае не выставления Пользователем сервиса оценки качества рассмотрения Сообщения в срок, установленный пунктом 5.1 настоящего Регламента, Сообщению пользователя автоматически устанавливается оценка качества рассмотрения – «Удовлетворен».

## 6. Анализ результатов обработки сообщений пользователей Сервиса и ответов на них

6.1. Модератор еженедельно представляет главе Администрации Песчанокского района аналитический доклад об основных темах и проблемах, затронутых пользователями в Сообщениях, характере реагирования на указанные проблемы Исполнителей и сводную статистику оценки качества рассмотрения Сообщений.

## 7. Единые правила модерации сообщений

7.1. Единые правила модерации Сообщений подготовлены в целях обеспечения публикации Сообщений пользователей в Сервисе «Активный горожанин».

7.2. В Единых правилах модерации Сообщений используются следующие понятия:

7.2.1. Блокировка – техническая мера ограничения возможностей действий Пользователей сервиса, выраженная во временном запрете направления Сообщений данных пользователей на Сервис.

7.2.2. Отклонение Сообщения – недопущение публикации Сообщения на Сервисе.

7.3. Фотографии публикуются на Сервисе только в качестве иллюстраций к Сообщению пользователя. Не допускается публикация фотографий, акцентирующих внимание на образах конкретных людей, содержащих персональные данные, имеющих разрешение и качество, недостаточное для различения объектов и выполненных на них работ, фотографий, требующих редактирования, в частности переворачивания, кадрирования или приближения.

7.4. Для публикации принимаются фотографии в формате \*jpg, \*png совокупным размером не более 5 Мб, а также тестовые материалы в формате pdf совокупным размером не более 5 Мб.

7.5. Материалы, направленные пользователями Модератору, им не редактируются.

7.6. Основания для отклонения Сообщений и Инициатив пользователей Сервиса:

7.6.1. Тематика Сообщения не соответствует предложенным на Сервисе Категориям сообщения.

7.6.2. Сообщение содержит информацию о проблеме, по которой ранее был дан ответ о невозможности ее решения.

7.6.3. Сообщение не содержит конкретных фактов, на основании которых возможно провести проверку.

7.6.4. Текст Сообщения полностью повторяет текст Сообщения, ранее опубликованного на Сервисе в отношении одного и того же объекта.

7.6.5. Сообщение или Инициатива направлены на нарушение прав и свобод человека и гражданина, основ конституционного строя, обеспечения целостности и безопасности Российской Федерации, правовых и организационных основ противодействия экстремистской деятельности.

7.6.6. Сообщение или Инициатива содержат персональные данные, в том числе персональные данные третьих лиц, распространяемые без их согласия.

7.6.7. Сообщение или Инициатива содержит информацию, распространяемую в коммерческих целях либо в любых других целях, отличных от целей создания и функционирования Сервиса.

7.6.8. Фотография, сопровождающая Сообщение или Инициативу пользователя, не отвечает требованиям пункта 7.3 настоящих Единых правил модерации Сообщений.

7.6.9. Сообщение или Инициатива содержат 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.

7.6.10. Сообщение или Инициатива содержат нецензурную лексику либо ее производные.

7.6.11. Сообщение или Инициатива содержат послания, просьбы, прошения не относящиеся к вопросам местного значения.

7.6.12. Сообщение содержит одновременно несколько вопросов, касающихся нескольких Категорий или Типов Сообщений.

7.6.13. Адрес, указанный в сообщении, не соответствует адресу выбранного на карте объекта, либо требует уточнения.

7.6.14. Сообщение или Инициатива содержат призывы к нарушению территориальной целостности Российской Федерации.

7.6.15. Сообщение или Инициатива касаются исключительно полномочий федеральных органов власти

7.7. Основания для ограничения действий пользователей Сервиса:

7.7.1. Сообщение пользователя Сервиса содержит угрозы действиями, которые способны нанести ущерб другому пользователю Сервиса, Модератору, Исполнителям, иным лицам или организациям.

7.7.2. Направление на Сервис не менее трех Сообщений за 5 минут либо не менее 20 Сообщений в течение 12 часов.

## 8. Единые критерии направления Ответов на доработку:

8.1. 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 сервиса.

8.2. Ответ не содержит необходимых обоснований и доказательств. При устранении проблемы или опровержении Информации, содержащейся в Сообщении пользователя, Исполнитель предоставляет отсканированные копии актов сдачи-приемки работ и/или фотографии, позволяющие определить вид и качество выполненных работ.

8.3. Ответ содержит ссылки на правовые акты без разъяснений их положений, либо правовые акты, ссылки на которые даны в Ответе, не содержат ответа на поставленный Пользователем сервиса вопрос.

8.4. Ответ содержит противоречивую или неполную информацию, не позволяющую определить результат обработки Сообщения пользователя.

8.5. Ответ содержит персональные данные третьих лиц, распространяемые без их согласия.

8.6. Ответ содержит термины, не установленные законом, и аббревиатуры, которые необходимо конкретизировать.

8.7. Ответ содержит орфографические, пунктуационные, грамматические, стилистические ошибки.

8.8. Информация в Ответе противоречит фактам, изложенным в Сообщении пользователя, на которое подготовлен Ответ.

## 9. Заключительные положения

9.1. Категории Сообщений, а также Исполнители сообщений по Категориям, ответственные за обработку Сообщений на территории муниципального образования Песчанокопского района определены в приложении №2 к настоящему постановлению.

9.2. Модератором Сервиса на территории муниципального образования назначается ведущий специалист контрольно-организационного отдела Администрации Песчанокопского района.

Управляющий делами  
Администрации района



О.В. Купина

Приложение №2  
к постановлению Администрации  
Песчанокского района  
от 25.01.2021 № 47

**Критерии сообщений, обрабатываемых в системе  
«Активный гражданин»**

№ п/п	Категория сообщения	Тип сообщения	Ответственный исполнитель
	<b>I. Жилищно-коммунальное хозяйство</b>	1. Ненадлежащее качество коммунальной услуги:	Отдел по вопросам муниципального хозяйства Администрации Песчанокского района
		отсутствие отопления	
		слабое давление (напор) горячей, холодной воды	
		отсутствие холодной воды	
		предоставление электроснабжения с перебоями (ограничение)	
		низкая температура (холодно) в жилом помещении	
		Нарушение графика вывоза твердых коммунальных отходов, в том числе с контейнерных площадок	
		Неисправное освещение в подъезде, дворовой территории многоквартирного дома	
		Подтопление дворовой территории многоквартирного дома	
		<b>II. Формирование комфортной городской среды</b>	
	Не работают отдельные средства освещения (фонари, лампы, иное) на общественных территориях		
	Несанкционированные свалки, навалы мусора на дворовой, общественной территории		
	<b>III. Организация транспортного обслуживания</b>	Несоблюдение маршрута/графика общественного транспорта	

	Общественный транспорт	Изменить или отменить маршрут общественного транспорта	
		Грязь, мусор на остановочных пунктах общественного транспорта (остановках)	
		Неудовлетворительные условия проезда в общественном транспорте	
		Некорректное поведение водителя и кондукторского состава перевозчиков (общественного транспорта)	
		Завышение платы за проезд на общественном транспорте	
		Невыдача пассажиру билета	
		Нарушение перевозчиком правил дорожного движения	
		Необходимость оборудования общественного транспорта элементами доступа для инвалидов и иных маломобильных групп населения	
	Автомобильные дороги	Необходимость очистки проезжей части, дороги от снега, наледи	
		Несоблюдение правил уборки проезжей части, дороги	
		Некачественно выполненный ремонт проезжей части, дороги	
		Поврежденные/неправильно установленные дорожные знаки	
		Подтопление проезжей части, дороги	
		Несанкционированные свалки, мусор на дорогах	
		Необходимость изменения организации автомобильного движения	
		Отсутствие люка, решетки канализации на дороге, проезжей части	
	<b>IV. Безопасность</b>	Несанкционированное (незаконное, в отсутствие регистрации, иное) проживание мигрантов в жилом помещении (многоквар-	Специалист I категории по вопросам профилактики правонарушений,

		тирный дом, индивидуальный дом)	взаимодействия с политическими партиями, общественными организациями, казачеством, секретарь антинаркотической комиссии Администрации Песчанокского района
		Наличие информации (прямой или косвенной) о продаже наркотиков	
		Просадка люка/незакрытый люк	Отдел по вопросам муниципального хозяйства Администрации Песчанокского района
	<b>V. Экология</b>	Нарушения в деятельности региональных операторов по обращению с твердыми коммунальными отходами	Отдел по вопросам муниципального хозяйства Администрации Песчанокского района
		Загрязнение почв от деятельности предприятий, организаций	Отдел сельского хозяйства и охраны окружающей среды
		Сброс сточных вод или загрязняющих веществ в водные объекты	
		Незаконное недропользование	
	<b>VI. Здорово-охранение</b>	Отказ в оказании медицинской помощи	МБУЗ ЦРБ
		Невозможность попасть на плановый прием к врачу (взрослое население)	
		Некорректная работа скорой медицинской помощи	
		Неоправданно длительное ожидание скорой медицинской помощи	
		Необоснованное взимание платы за медицинские услуги	
		Хамство медицинских работников	
		Наличие проблем с обеспечением детским питанием (отсутствие, недостаточный объем, иное)	
		Невозможность прикрепления или неоправданно длительное прикрепление к медицинской органи-	

		защиты	
		Невозможность или неоправданно длительный вызов врача на дом	
		Завышение цен на лекарственный препарат по сравнению с ценой, зарегистрированной в Государственном реестре лекарственных средств (ГРЛС)	
	<b>VII. Образование</b>	Взимание образовательным учреждением денежных средств, в случаях, не предусмотренных договором или законодательством	Отдел Образования Администрации Песчанокского района
		Нарушения при проведении Единого государственного экзамена (ЕГЭ)	
		Некорректное поведение преподавателя, воспитателя	
		Ненадлежащее обеспечение мер безопасности на территории образовательного учреждения	
		Отказ в зачислении ребенка в школу, детский сад	
		Неприспособленность образовательного учреждения к нуждам инвалидов и иных маломобильных групп населения	
		Ненадлежащая уборка снега и наледи на территории образовательного учреждения	
		Ненадлежащее содержание территории образовательного учреждения	
		Нахождение безнадзорных животных на территории образовательного учреждения	
		Некачественное питание в образовательном учреждении	
	<b>VIII. Торговля</b>	Розничная продажа алкоголя без лицензии	Отдел социально-экономического
		Розничная продажа алкоголя несовершеннолетним	

		Розничная продажа алкоголя в ночное время (с 23 до 8 часов)	развития и привлечения инвестиций Администрации Песчанокского района
		Розничная продажа алкоголя в нестационарных объектах	
		Розничная продажа алкоголя в непредназначенных для этого организациях и объектах	
		Розничная продажа пива и пивных напитков в непредназначенных для этого организациях и объектах	
		Нарушение санитарных требований к организациям торговли	
		Продажа (розничная, оптовая) просроченных товаров	
		Реализация табачной продукции ближе 100 метров от образовательного учреждения	

Управляющий делами  
Администрации района



О.В. Купина