



**ДЕПАРТАМЕНТ ИНФОРМАТИЗАЦИИ И СВЯЗИ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

П Р И К А З

от 10.04.2023

г. Краснодар

№ 54

Об утверждении методических рекомендаций по организации работы в модулях обработки сообщений и общественных голосований подсистемы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" платформа обратной связи "Госуслуги. Решаем вместе" на территории Краснодарского края

В целях реализации распоряжения Губернатора Краснодарского края от 28 декабря 2022 г. № 515-р "Об обеспечении функционирования подсистемы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" платформа обратной связи "Госуслуги. Решаем вместе" в Краснодарском крае" (далее – распоряжение), на основании Положения о департаменте информатизации и связи Краснодарского края, утвержденного постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 13 января 2011 г. № 5 "О создании департамента информатизации и связи Краснодарского края и о внесении изменений в некоторые правовые акты главы администрации (губернатора) Краснодарского края", п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок организации работы с модулем обработки сообщений в подсистеме "Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)" платформа обратной связи "Госуслуги. Решаем вместе" в Краснодарском крае (приложение 1).

2. Утвердить Порядок организации работы с модулем общественных голосований в подсистеме "Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)" платформа обратной связи "Госуслуги. Решаем вместе" в Краснодарском крае (приложение 2).

3. Рекомендовать органам исполнительной власти Краснодарского края, структурным подразделениям администрации Краснодарского края и подведомственным им государственным учреждениям, органам местного самоуправления в Краснодарском крае и иным организациям, осуществляющим публично значимые функции на территории Краснодарского края при работе с модулями обработки сообщений и общественных голосований руководствоваться Порядками, утвержденными данным приказом.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

5. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Руководитель департамента

С.В. Завальный

Приложение 1

УТВЕРЖДЕНО

приказом департамента
информатизации и связи
Краснодарского края

от 10.04.2023 № 54

Порядок организации работы с модулем обработки сообщений в подсистеме "Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)" платформа обратной связи "Госуслуги. Решаем вместе" в Краснодарском крае

1. Настоящий Порядок организации работы с модулем обработки сообщений в подсистеме "Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)" платформа обратной связи "Госуслуги. Решаем вместе" (далее – ПОС) в Краснодарском крае, затрагивающей вопросы деятельности органов исполнительной власти Краснодарского края, структурных подразделений администрации Краснодарского края и подведомственных им государственных учреждений, а также органов местного самоуправления в Краснодарском крае и иных организаций, осуществляющих публично значимые функции на территории Краснодарского края (далее – ответственные организации), определяет сроки и последовательность действий ответственных организаций по работе с сообщениями, поступившими в ПОС, и размещению информации на сообщения их авторам (далее – ответ).

2. При организации работы с сообщениями в ПОС не применяются положения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее – Закон № 59-ФЗ). Сообщение в ПОС не является обращением гражданина, определенным в соответствии с Законом № 59-ФЗ.

3. Общую координацию работы ответственных организаций с сообщениями граждан и верхнеуровневую координацию поступающих сообщений в ПОС осуществляет департамент внутренней политики администрации Краснодарского края (далее – ДВП АКК). Директор ДВП АКК определяет должностных лиц в верхнеуровневом кабинете администрации Краснодарского края, ответственных за координацию сообщений, и лиц, принимающих решение по остановке рассмотрения сообщений, направленных на повторное рассмотрение, если переписка потеряла суть или в повторном сообщении нарушены правила подачи сообщений со стороны заявителя.

4. Техническую помощь по созданию и настройке личных кабинетов и технической работе в них организаций и пользователей, а также методологическую помощь, в том числе обучение новых пользователей,

осуществляет Центр управления регионом Краснодарского края (далее – ЦУР). Руководитель ЦУР определяет должностное лицо для взаимодействия с ответственными организациями по вопросам работы с сообщениями.

5. В целях организации работы с сообщениями, поступившими в ПОС, ответственные организации определяют:

5.1. должностное лицо, замещающее должность не ниже заместителя руководителя, координирующее внедрение ПОС и работу с сообщениями, поступившими в ПОС;

5.2 ответственных лиц, осуществляющих координацию, подготовку и размещение ответов на сообщения, поступившие в ПОС (далее – ответственные исполнители) в соответствии с ролями в ПОС (координаторы, кураторы, исполнители, руководители) и с учетом возможности исполнения должностных обязанностей ответственных исполнителей по работе с сообщениями, поступившими в ПОС в период их временного отсутствия (в связи с болезнью, отпуском, командировкой, учебой или иными причинами);

5.3 ответственных лиц, осуществляющих администрирование личного кабинета организации ПОС (далее – ЛКО) в рамках добавления (удаления) ответственных исполнителей, настройки их ролей, а также по настройке категорий, подкатегорий, автоправил, фаст-треков в ЛКО.

6. Ответственные организации вправе самостоятельно определить и назначить сотрудников, задействованных в отработке сообщений граждан в ПОС согласно ролей: "Администратор ЛКО", "Координатор", "Исполнитель", "Руководитель", "Куратор".

7. Сообщения граждан поступают в органы исполнительной власти и органы местного самоуправления Краснодарского края через электронные формы, размещенные на официальных сайтах органов государственной власти (учреждений) и органов местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее – ЕПГУ) и мобильное приложение "Решаем вместе", а также иных интернет-ресурсах, используемых ответственными организациями.

8. Срок подготовки ответа по всем категориям сообщений составляет не более 30 календарных дней с момента регистрации (поступления) сообщения в ПОС. Сообщения по отдельным категориям, проблемы по которым возможно решить в более короткий срок, отрабатываются с использованием механизмов ускоренного решения (фаст-трек): по фаст-треку 1 уровня общее время ответа составляет не более 8 календарных дней; по фаст-треку 2 уровня общее время ответа составляет не более 10 календарных дней. Допустимы и иные фаст-треки с любым сроком ответа, составляющим менее 30 дней. Ответственные организации самостоятельно определяют категории, сообщения по которым возможно решить с использованием механизмов ускоренного решения (фаст-трек), закрепляя их нормативным актом.

9. Сотрудник ответственной организации с ролью "Координатор" отклоняет сообщение в случаях, установленных пунктом 13 настоящего Порядка при этом отправляя ответ заявителю с указанием причины отклонения. Также

обязан перенаправить сообщение в компетентную организацию либо назначить компетентного сотрудника своей организации исполнителем данного сообщения не позднее трехдневного срока. Сотрудник с ролью "Координатор" вправе взять в исполнение сообщение и подготовить ответ заявителю.

10. Сотрудник ответственной организации с ролью "Исполнитель" осуществляет подготовку ответа на сообщение в рамках сроков, указанных в пункте 8 данного Порядка и направляет ответ на утверждение сотруднику с ролью "Руководитель".

11. Контроль, согласование и утверждение подготовленных ответов осуществляется сотрудником, занимающим в ПОС роль "Руководитель" и роль "Куратор". В случае несоответствия подготовленного "Исполнителем" ответа требованиям качества "Руководитель" возвращает ответ на доработку. После утверждения "Руководителем" ответ заявителю направляется системой автоматически.

12. На сообщения в ПОС не дается ответ, если нарушены правила подачи в части:

в сообщении содержатся оскорбления, нецензурная лексика либо ее производные, неясные сокращения, угрозы жизни, здоровью, имуществу;

сообщение содержит информацию, направленную на пропаганду ненависти и дискриминации по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному признакам, ущемление прав меньшинств, несовершеннолетних, а также информацию, причиняющую и призывающую к причинению вреда в любой форме;

сообщение содержит персональные данные третьих лиц, распространяемые в отсутствие законных оснований;

сообщение содержит информацию, распространяемую в коммерческих целях либо в любых других целях, не связанных с решением проблемы (реализацией предложения) (спам, реклама, ссылки на другие ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", размещенные на них документы, изображения, видеофайлы);

сообщение содержит описание нескольких проблем (предложений) по разным темам;

в сообщении не указана информация о месте нахождения (об адресе) проблемы (предложения);

текст сообщения не поддается прочтению;

текст сообщения не позволяет определить суть проблемы (предложения);

если ответ на сообщение нарушит государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну;

сообщение содержит вопросы, касающиеся технической поддержки ЕПГУ;

в сообщении обжалуется судебное решение;

сообщение содержит описание проблемы (предложения), решение которой (реализация которого) входит в компетенцию федеральных органов исполнительной власти, не подключенных к ПОС, а также органов или организаций регионов, не подключенных к ПОС;

в сообщении заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми сообщениями, и при этом в сообщении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

13. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в проекте ответа возлагается на "Исполнителя", а ответственность за соблюдением качества и сроков ответа на сотрудника, указанного в пункте 5.1 настоящего Порядка. Меры дисциплинарной ответственности применяются в соответствии с пунктом 7 распоряжения Губернатора Краснодарского края от 28 декабря 2022 г. № 515-р.

14. При работе с модулем обработки сообщений необходимо руководствоваться материалами, разработанными Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и опубликованными по ссылке: <https://pos.gosuslugi.ru/docs/>.

Руководитель департамента
информатизации и связи
Краснодарского края



С.В. Завальный

Приложение 2

УТВЕРЖДЕНО

приказом департамента
информатизации и связи

Краснодарского края

от 10.04.2023 № 54

Порядок организации работы с модулем общественных голосований в подсистеме "Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)" платформа обратной связи "Госуслуги. Решаем вместе" в Краснодарском крае

1. Настоящий Порядок организации работы с модулем общественных голосований в подсистеме "Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)" платформа обратной связи "Госуслуги. Решаем вместе" (далее – ПОС) в Краснодарском крае, затрагивающей вопросы деятельности органов исполнительной власти Краснодарского края, структурных подразделений администрации Краснодарского края, а также органов местного самоуправления в Краснодарском крае (далее – ответственные организации), определяет последовательность действий ответственных организаций по проведению обсуждений, голосований по проектам, опросов, голосований по объектам благоустройства, общественных обсуждений и публичных слушаний (далее – ОО/ПС), рейтингования проектов (далее по тексту – мероприятия).

2. Общую координацию работы ответственных организаций с модулем общественных голосований в ПОС осуществляет департамент внутренней политики администрации Краснодарского края (далее – ДВП АКК) совместно с Центром управления регионом Краснодарского края (далее – ЦУР). Директор ДВП АКК определяет должностных лиц в верхнеуровневом кабинете администрации Краснодарского края, ответственных за работу в модуле общественных голосований.

3. Техническую и методологическую помощь, в том числе обучение новых пользователей по проведению обсуждений, голосований по проектам, опросов, голосований по объектам благоустройства, ОО/ПС, рейтингования проектов осуществляет ЦУР. Руководитель ЦУР определяет должностное лицо для взаимодействия с ответственными организациями по вопросам работы в модуле общественных голосований.

4. В целях организации работы с модулем общественных голосований ответственные организации определяют:

4.1. должностное лицо, замещающее должность не ниже заместителя руководителя, координирующее внедрение ПОС и работу по проведению

обсуждений, голосований по проектам, опросов, голосований по объектам благоустройства, ОО/ПС, рейтингования проектов;

4.2 ответственных лиц, осуществляющих процесс создания, редактирования, публикации и проведения мероприятий в соответствии с ролями в ПОС (уполномоченный региональный, уполномоченный муниципальный) и с учетом возможности исполнения должностных обязанностей ответственных исполнителей по работе с проведением мероприятий в ПОС в период их временного отсутствия (в связи с болезнью, отпуском, командировкой, учебой или иными причинами);

4.3 ответственных лиц, осуществляющих администрирование личного кабинета организации ПОС (далее – ЛКО) в рамках добавления (удаления) ответственных исполнителей и настройки их ролей в ЛКО.

5. Ответственные организации самостоятельно определяют и назначают сотрудников, задействованных в работе модуля общественных голосований ПОС согласно ролей: "Уполномоченный региональный", "Уполномоченный муниципальный".

6. Ответственные организации проводят мероприятия через электронные формы, размещенные на официальных сайтах органов исполнительной власти Краснодарского края, структурных подразделений администрации Краснодарского края и органов местного самоуправления Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

7. Сотрудник ответственной организации с ролью "Уполномоченный региональный" осуществляет процесс создания, редактирования, публикации и проведения обсуждений, голосований по проектам, опросов, голосований по объектам благоустройства, рейтингования проектов. "Уполномоченный региональный" не может создавать мероприятия для конкретных муниципальных образований, но может просматривать все созданные мероприятия "Уполномоченным муниципальным".

8. Сотрудник ответственной организации с ролью "Уполномоченный муниципальный" осуществляет процесс создания, редактирования, публикации и проведения обсуждений, голосований по проектам, опросов, голосований по объектам благоустройства, ОО/ПС, рейтингования проектов. Рейтингование проектов на муниципальном уровне может осуществляться "Уполномоченным муниципальным" с ограничением по муниципалитету первого уровня (ЛКО администрации муниципального образования) и всех муниципалитетов второго уровня (ЛКО сельских поселений), принадлежащих родительскому муниципалитету первого уровня.

9. Наивысшим уровнем голосований по проектам, голосований по объектам благоустройства, рейтингования проектов, обсуждений является региональный.

10. Сроки проведения мероприятий, а также подведение итогов (размещение протоколов голосований, опросов, обсуждений) устанавливаются нормативно-правовыми актами ответственных организаций. По итогам проведения мероприятия, уполномоченные могут перевести его в архив. Мероприятие автоматически перемещаются в архив через 180 дней.

11. При работе с модулем общественных голосований необходимо руководствоваться материалами, разработанными Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и опубликованными по ссылке: <https://pos.gosuslugi.ru/docs/>.

Руководитель департамента
информатизации и связи
Краснодарского края



С.В. Завальный