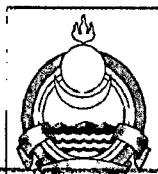


Администрация
Главы Республики Бурятия и
Правительства Республики Бурятия



Буряад Уласай Толгойлогшын
ба Буряад Уласай
Засагай газарай Захиргаан

П Р И К А З

ЗАХИРАЛТА

АДМИНИСТРАЦИЯ ГЛАВЫ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ И ПРАВИТЕЛЬСТВА РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ
БУРЯАД УЛАСАЙ ТОЛГОЙЛОГШЫН БА БУРЯАД УЛАСАЙ ЗАСАГАЙ ГАЗАРАЙ ЗАХИРГААН
ЗАРЕГИСТРИРОВАНО В РЕЕСТРЕ НОРМАТИВНЫХ ПРАВОВЫХ АКТОВ
ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ
ВЛАСТИ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ

БУРЯАД УЛАСАЙ ГҮРЭНЭЙ ЗАСАГАЙ ГҮСЭДХЭЙ ТУРГААНУДАЙ ГУРИМШУУЛГЫН
ХУУЛИТА ШИНДҮЭБЭРИНҮҮДЭЙ РЕЕСТРЭЗ БУРИДХАЛД АБТАА
НОМЕР ГОСУДАРСТВЕННОЙ РЕГИСТРАЦИИ
ГҮРЭНЭЙ БУРИДХАЛД АБТААН ДУГААР

от 30.06.2020 г. № 16-Улан-Удэ 07.2020

от 30.06.2020 г. № 16-Улан-Удэ 07.2020

«Об утверждении Регламента работы в республиканской государственной информационной системе «Наша Бурятия»

В соответствии с постановлением Правительства Республики Бурятия № 583 от 14.12.2017 «О республиканской государственной информационной системе «Наша Бурятия», во исполнение пункта 2 «б» Протокола рабочего совещания у Главы Республики Бурятия по работе РГИС «Активный гражданин Республики Бурятия» от 19.03.2020 и для методического, организационного обеспечения функционирования республиканской государственной информационной системы «Наша Бурятия» **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить Регламент работы в республиканской государственной информационной системе «Наша Бурятия» в соответствии с приложением к настоящему приказу.

2. Признать утратившими силу:

2.1. Приказ Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия от 12.01.2018 № 10д «Об утверждении Регламента работы в республиканской государственной информационной системе «Активный гражданин Республики Бурятия» (зарегистрирован в реестре нормативных правовых актов исполнительных органов государственной власти Республики Бурятия 01.02.2018 № 032018031);

2.2. Приказ Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия от 12.07.2019 № 244д «О внесении изменения в приказ Администрации Главы Республики Бурятия и

Правительства Республики Бурятия от 12.01.2018 № 10д «Об утверждении Регламента работы в республиканской государственной информационной системе «Активный гражданин Республики Бурятия» (зарегистрирован в реестре нормативных правовых актов исполнительных органов государственной власти Республики Бурятия 19.07.2019 № 032019333).

3. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

**Исполняющий обязанности
руководителя Администрации Главы
Республики Бурятия и Правительства
Республики Бурятия**



Регламент работы в республиканской государственной информационной системе «Наша Бурятия»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент работы в республиканской государственной информационной системе «Наша Бурятия» (далее – Регламент) определяет порядок подключения, правила взаимодействия исполнительных органов государственной власти Республики Бурятия (далее – ИОГВ), органов местного самоуправления в Республике Бурятия (далее – ОМСУ) и подведомственных им учреждений и иных организаций при обработке и публикации информации в республиканской государственной информационной системе «Наша Бурятия» (далее – Портал).

1.2. В целях настоящего Регламента используются следующие понятия:

- 1) сообщение (за исключением сообщений по вопросам технической поддержки Портала) – текстовый комментарий, в том числе с фотографией (фотографиями), направленный пользователем на Портал в раздел «Сообщения» о проблеме, относящейся к конкретной категории сообщений;
- 2) категория сообщений - тематическая группа сообщений, объединенных по признаку сообщения в соответствии с обозначенной в нем проблемой или событием. Перечень категорий сообщений утверждается настоящим Регламентом;
- 3) модерация сообщений – анализ, проверка сообщений пользователей Портала и ответов на них для последующей публикации на Портале;
- 4) обработка сообщений - подготовка и передача на Портал ответов ИОГВ и ОМСУ, подведомственных им учреждений;
- 5) пользователи Портала – неопределенный круг лиц, прошедших процедуру регистрации в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации» и авторизации на Портале;
- 6) публикация информации – размещение на Портале информации, переданной пользователями Портала, ИОГВ, ОМСУ, подведомственными им учреждениями для общего доступа;
- 7) ответ ИОГВ, ОМСУ и подведомственных им учреждений, иных организаций – информация о принятых мерах в соответствии с сообщением, направленным в раздел «Сообщения», содержащая при

необходимости фото и видео материал, подготовленная и направленная на Портал соответственно ИОГВ, ОМСУ, подведомственными им учреждениями и иными организациями;

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

9) участник – исполнительный орган государственной власти Республики Бурятия, орган местного самоуправления в Республике Бурятия, подведомственные им учреждения и иные организации, использующие Портал.

1.3. В процессе обработки информации на Портале принимают участие следующие участники:

1) органы управления, указанные в приложении №1 к настоящему Регламенту, выполняют функции по модерации информации, размещаемой пользователями Портала, а также модерации ответов, в том числе проверку смысловой составляющей ответа, от подведомственных им учреждений и иных организаций в разделе «Сообщения», а также контроль срока предоставления ответов на сообщения, установленного пунктом 8 настоящего Регламента (далее – Модератор сообщений);

2) ИОГВ, ОМСУ, подведомственные им учреждения и иные организации, ответственные за подготовку ответов на сообщения пользователей Портала в разделе «Сообщения» в срок установленный пунктом 8 настоящего Регламента (далее – обработчик сообщений).

1.4. Подключение ОМСУ, подведомственных им учреждений и иных организаций, ответственных за подготовку ответов на сообщения пользователей Портала, осуществляется на основании заявления, составленного в соответствии с формой, установленной в приложении №3 к настоящему Регламенту.

1.5. В целях установления и поддержания порядка публикации сообщений на Портале Модератор сообщений в своей деятельности руководствуется Правилами модерации сообщений, указанными в приложении №2 к настоящему Регламенту, направленными пользователями Портала в раздел «Сообщения» (далее – Правила модерации сообщений).

1.6. Руководители ИОГВ и ОМСУ, подведомственные им учреждения и иные организации определяют должностных лиц, ответственных за организацию подготовки и передачи на Портал ответов на сообщения.

1.7. Руководители ИОГВ и ОМСУ информируют Администрацию Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (Комитет информационных технологий и документальной связи) о назначении должностных лиц, ответственных за организацию подготовки и передачи на Портал ответов на сообщения, в течение 3 рабочих дней после проведения мероприятий, указанных в пункте 1.6. настоящего Регламента.

1.8. С момента публикации сообщения на Портале Модератором сообщений до направления ответа гражданину обработчиком сообщений должно пройти не более 10 календарных дней.

2. Модерация сообщений пользователей Портала

2.1. Направленное на Портал сообщение пользователя поступает в Личный кабинет Модератора сообщений.

2.2. По итогам модерации поступившего сообщения Модератор сообщений принимает одно из следующих решений:
1) о публикации сообщения на Портале;
2) об отклонении сообщения.

2.3. В случае принятия решения о публикации сообщения оно подлежит обязательной публикации и поступает в Личный кабинет Обработчика сообщений для подготовки ответа.

2.4. В случае принятия решения об отклонении сообщения по адресу электронной почты пользователя Портала автоматически направляется уведомление об отклонении сообщения с указанием соответствующего пункта Правил модерации сообщений.

2.5. С момента направления пользователем Портала сообщения на Портал до момента его публикации на Портале и/или направления уведомления об отклонении сообщения как несоответствующего Правилам модерации сообщений должно пройти не более 1 рабочего дня, следующего за днем поступления сообщения.

2.6. Обработчик сообщений должен подтвердить поступление сообщения путем нажатия на Портале кнопки «Принять в работу», не позднее рабочего дня следующего за днем поступления сообщения от Модератора сообщений.

2.7. Модератор сообщений должен осуществить премодерацию ответа на сообщения граждан в срок не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления сообщений от Обработчика сообщения.

Приложение № 1
к Регламенту работы в
республиканской государственной
информационной системе
«Наша Бурятия»

Перечень исполнительных органов государственной власти
Республики Бурятия и органов местного самоуправления в
Республике Бурятия, ответственных за модерацию сообщений,
поступающих в республиканскую государственную информационную
систему «Наша Бурятия»

Наименование раздела на Портале	Ответственный орган власти
Здравоохранение	Министерство здравоохранения Республики Бурятия.
Дорожное хозяйство	Министерство по развитию транспорта энергетики и дорожного хозяйства Республики Бурятия, Управление информатизации и информационных ресурсов Администрации г. Улан-Удэ
Общественный транспорт	Министерство по развитию транспорта энергетики и дорожного хозяйства Республики Бурятия, Управление информатизации и информационных ресурсов Администрации г. Улан-Удэ
ЖКХ	Республиканская служба государственного строительного и жилищного надзора,

	Управление муниципальной жилищной инспекции Администрации г. Улан-Удэ
Формирование комфортной городской среды	Республиканская служба государственного строительного и жилищного надзора, Управление информатизации и информационных ресурсов Администрации г. Улан-Удэ
Доступность объектов для граждан с ограниченными возможностями	Министерство строительства и модернизации жилищно-коммунального комплекса Республики Бурятия
Образование	Министерство образования Республики Бурятия
Социальное обслуживание и защита	Министерство социальной защиты населения Республики Бурятия
Строительство	Министерство строительства и модернизации жилищно-коммунального комплекса Республики Бурятия
Экология	Министерство природных ресурсов Республики Бурятия

Приложение № 2
к Регламенту работы
в республиканской государственной информационной
системе «Наша Бурятия»

Правила модерации сообщений, направленных пользователями республиканской государственной информационной системы «Наша Бурятия» в раздел «Сообщения», а также правила модерации ответов на поступающие сообщения от пользователей Портала.

1. Настоящие Правила модерации сообщений, направленных пользователями республиканской государственной информационной системы «Наша Бурятия» (далее - Портал) в раздел «Сообщения», определяют порядок публикации сообщений пользователей на Портале.

2. В целях настоящих Правил модерации сообщений, направленных пользователями Портала в раздел «Сообщения», используются следующие понятия:

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

2) отклонение сообщения – недопущение публикации сообщения на Портале.

3. Текст сообщений, подлежащих публикации на Портале, должен быть написан на русском языке или бурятском языке.

4. Фотографии и видеоматериал публикуются на Портале только в качестве иллюстраций к сообщению пользователя. Не допускается публикация фотографий и видеоматериалов, акцентирующих внимание на образах конкретных людей, содержащих персональные данные, регистрационные знаки транспортных средств, имеющих разрешение и качество, недостаточное для различения объектов и выполненных на них работ, фотографий и видеоматериалов, требующих редактирования, в частности переверачивания, кадрирования или приближения.

5. Для публикации принимаются фотографии в формате *.jpg, *.png совокупным размером не более 5 мегабайт.

6. В одном сообщении пользователь может направить не более 5 фотографий.

7. Для публикации принимается видеоматериал совокупным размером не более 50 мегабайт.

8. Материалы, направленные пользователями, Модератором сообщений не редактируются и не возвращаются пользователям Портала.

9. Причины отклонения сообщений пользователей Портала:

1) тематика сообщения не соответствует предложенным на Портале

- проблемным темам;
- 2) сообщение содержит информацию о проблеме, по которой ранее был дан ответ о невозможности ее решения;
 - 3) сообщение не содержит конкретных фактов, на основании которых возможно провести проверку;
 - 4) текст сообщения полностью повторяет текст сообщения, ранее опубликованного на Портале в отношении одного и того же объекта, при этом ответ обработчика сообщений по данному сообщению еще не направлен пользователю Портала;
 - 5) сообщение содержит безосновательные, недоказанные обвинения в адрес других пользователей Портала, Модератора сообщений, Обработчиков сообщений, физических или юридических лиц;
 - 6) сообщение содержит информацию, направленную на пропаганду ненависти и дискриминации по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному и иным признакам, ущемление прав меньшинств, несовершеннолетних, причиняющую и призывающую к причинению им вреда в любой форме; оскорбления в адрес других пользователей Портала, Модератора сообщений, Обработчиков сообщений, физических или юридических лиц;
 - 7) сообщение содержит персональные данные третьих лиц, распространяемые без их согласия;
 - 8) сообщение содержит информацию, распространяемую в коммерческих целях либо в любых других целях, отличных от целей создания и функционирования Портала;
 - 9) фотография, сопровождающая сообщение пользователя, не отвечает требованиям пункта 4 Правил модерации сообщений, при этом сообщение указывает на данную фотографию как на единственный факт, на основании которого возможно проведение проверки;
 - 10) сообщение содержит ошибки и/или опечатки, препятствующие пониманию смысла сообщения, написано не кириллическим алфавитом, полностью или преимущественно заглавными (прописными) буквами, без знаков препинания, содержит не общеупотребимые сокращения;
 - 11) сообщение содержит нецензурную лексику либо ее производные;
 - 12) сообщение содержит послания, просьбы, прошения личного характера;
 - 13) сообщение содержит описание нескольких проблем по разным темам;
 - 14) адрес, указанный в сообщении, не соответствует адресу выбранного объекта либо требует уточнения.

10. Основания для ограничения действий пользователей Портала:

- 1) сообщение пользователя Портала содержит угрозы действиями, которые способны нанести ущерб другому пользователю Портала, Модератору сообщений, органам власти, органам местного самоуправления, иным лицам или организациям, а также угрозы политического, религиозного или иного преследования;
- 2) пользователь Портала осуществляет действия, которые могут быть классифицированы как действия спам-роботов. Пользователь блокируется,

если он отправил на Портал не менее трех одинаковых сообщений за 10 минут либо не менее 20 сообщений в течение 12 часов.

11. Ответ Обработчика сообщений направляется на доработку в следующих случаях:

а) 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.

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

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

г) Ответ содержит противоречивую или неполную информацию, не позволяющую определить результат обработки сообщения пользователя.

д) В ответе дана эмоциональная оценка сообщению пользователя Портала.

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

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

з) Ответ содержит термины и аббревиатуры, которые не являются общеупотребительными и содержание которых необходимо раскрыть.

и) Ответ содержит орфографические, пунктуационные, грамматические, стилистические ошибки.

**Приложение №3
к Регламенту работы в республиканской
государственной информационной системе
«Наша Бурятия»**

На фирменном бланке организации

Заместителю Председателя
Правительства Республики Бурятия –
Руководителю Администрации Главы
Республики Бурятия и Правительства
Республики Бурятия

Б.Д.Цыренову

О подключении к ИС «Наша Бурятия»

Уважаемый Баир Дашиевич!

(*наименование учреждения*) принимает положения Регламента работы в ИС «Наша Бурятия», утвержденного Приказом Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия от _____ № _____ в редакции от _____ (далее - Регламент).

Прошу одобрить подключение к ИС «Наша Бурятия».

Приложение: Заявка на присоединение к Регламенту.

Должность

_____ (Ф.И.О.)

Форма заявки на присоединение к Регламенту работы в ИС «Наша Бурятия»

А. Информация об участнике

Наименование участника		
Данные участника	ИНН	ОГРН
Статус участника	Орган местного самоуправления	Иные организации
Адрес		
Прочая информация (необязательное поле)		

Б. Контактная информация

	ФИО	Контактный телефон	E-mail
Обработчик сообщения			
Обработчик сообщения			

В. Подпись уполномоченного должностного лица

Должность	Подпись	ФИО	Дата

».