

4. Утвердить прилагаемое Положение о Межведомственной комиссии по рассмотрению сообщений, имеющих социальную значимость для граждан, проживающих на территории Московской области.

5. Заместителю Председателя Правительства Московской области Кузнецову М.М. в месячный срок со дня вступления настоящего постановления в силу сформировать и представить на утверждение Правительству Московской области состав Межведомственной комиссии с включением представителей заинтересованных центральных исполнительных органов государственной власти Московской области, государственных органов Московской области и представителей органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Московской области.

6. Определить Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области оператором Единой системы.

7. Определить государственное автономное учреждение Московской области «Агентство информационных систем общего пользования «Подмосковье» организацией, уполномоченной на размещение в Единой системе справочной, новостной и иной общедоступной информации.

8. Министерству государственного управления, информационных технологий и связи Московской области обеспечить:

1) ввод Единой системы в опытную эксплуатацию в течение 10 дней со дня вступления настоящего постановления в силу;

2) завершение опытной эксплуатации и ввод Единой системы в промышленную эксплуатацию с 1 января 2016 года;

3) обеспечить учет и регистрацию Единой системы в Реестре информационных систем Московской области;

4) в период опытной эксплуатации Единой системы:

разработку и утверждение Регламента приема и обработки сообщений в Единой системе приема и обработки сообщений по вопросам деятельности исполнительных органов государственной власти Московской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области;

обучение и справочно-методическую поддержку должностных лиц и работников центральных исполнительных органов государственной власти Московской области, государственных органов Московской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области при работе с Единой системой.

9. Центральным исполнительным органам государственной власти Московской области, государственным органам Московской области:

в срок до 15 августа 2015 года назначить должностных лиц, ответственных за организацию представления ответов в Единую систему;

с 15 августа 2015 года обеспечить подготовку ответов на сообщения, поступающие в Единую систему, а также актуализацию справочных данных согласно Положению.

10. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований Московской области:

в срок до 15 августа 2015 года назначить должностных лиц, ответственных за организацию представления ответов в Единую систему;

с 15 августа 2015 года осуществлять подготовку ответов на сообщения, поступающие в Единую систему, согласно Положению.

11. Финансирование мероприятий по обеспечению функционирования Единой системы осуществлять за счет средств бюджета Московской области в пределах бюджетных ассигнований, предусмотренных государственной программой Московской области «Эффективная власть» на 2014-2018 годы, утверждённой постановлением Правительства Московской области от 23.08.2013 № 660/37 «Об утверждении государственной программы Московской области «Эффективная власть» на 2014-2018 годы».

12. Главному управлению по информационной политике Московской области обеспечить официальное опубликование настоящего постановления в газете «Ежедневные новости. Подмосковье» и размещение (опубликование) на Интернет-портале Правительства Московской области.

13. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после его официального опубликования.

14. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на Вице-губернатора Московской области Габдрахманова И.Н.

Губернатор
Московской области



А.Ю. Воробьев

Разослано: Членам Правительства Московской области, Валдаеву Ю.В., Горбылёву А.А. – 2 экз., Брылёву В.В., секретариату Губернатора Московской области, Управлению делами Губернатора Московской области и Правительства Московской области, Московской областной Думе – 2 экз. (Арефьеву А.М., Толмачевой Н.Н.), Контрольно-счетной палате Московской области (Крикуновой Т.М.), Прокуратуре Московской области, Главному управлению по информационной политике Московской области – 2 экз., Министерству финансов Московской области, Министерству экономики Московской области, Министерству государственного управления, информационных технологий и связи Московской области – 5 экз., центральным исполнительным органам государственной власти Московской области, государственным органам Московской области, главам муниципальных районов и городских округов Московской области

Смирнов

8 (498) 602-83-23, доб. 45-801

УТВЕРЖДЕНО
постановлением Правительства
Московской области
от 29.07.2015 № 634/29

ПОЛОЖЕНИЕ
о Единой системе приема и обработки сообщений по вопросам
деятельности исполнительных органов государственной власти
Московской области, органов местного самоуправления
муниципальных образований Московской области

I. Общие положения

1. Настоящее Положение о Единой системе приема и обработки сообщений по вопросам деятельности исполнительных органов государственной власти Московской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области (далее – Единая система) определяет цели создания Единой системы, ее назначение, полномочия, права и обязанности участников информационного взаимодействия, порядок приема и обработки сообщений, поступающих в Единую систему.

2. В целях настоящего Положения используются следующие термины и их определения:

органы власти - центральные исполнительные органы государственной власти Московской области, государственные органы Московской области, организации, находящиеся в их ведомственном подчинении, органы местного самоуправления муниципальных образований Московской области, организации, находящиеся в их ведении;

Оператор Единой системы – Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области;

Интернет-портал – подсистема приема и обработки сообщений государственной информационной системы Московской области «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Московской области»;

сообщение – телефонный вызов или электронное сообщение, поступившее в Единую систему от пользователя;

телефонный вызов – информация в устной форме, поступившая в Единую систему на единый телефонный номер;

электронное сообщение - информация в текстовой или иной форме (включая фотографии, электронные образы (скан - образы) документов и т.д.), направленная пользователем в Единую систему;

пользователь Единой системы – физическое или юридическое лицо, направившее сообщение в Единую систему (далее - пользователь);

обработка электронных сообщений, телефонных вызовов – анализ, проверка сообщений пользователей и ответов на них, а также подготовка ответов органами власти и направление их пользователям или Оператору Единой системы;

пользователь Интернет-портала - пользователь сети Интернет, прошедший процедуру регистрации в государственной информационной системе Московской области «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Московской области» и авторизованный на Интернет-портале;

авторизация на Интернет-портале - процедура подтверждения прав пользователя при совершении действий на Интернет-портале;

ответ органа власти – устный, письменный - текстовый и (или) иной комментарий (включая фотографии, электронные образы (скан - образы) документов и т.д.), подготовленный органом власти;

личный кабинет - персональный раздел Интернет-портала, доступ к которому осуществляется с использованием логина и пароля, предоставляющий возможности для работы с информацией, размещаемой на Интернет-портале;

публикация – размещение на Интернет-портале информации, переданной пользователями Интернет-портала и органами власти, для общего доступа;

справочные данные – контактные данные, информация о режимах работы органа власти, его подразделениях и иные сведения, касающиеся деятельности органа власти;

Межведомственная комиссия - Межведомственная комиссия по рассмотрению сообщений, имеющих социальную значимость для граждан, проживающих на территории Московской области;

Регламент – Регламент приема и обработки сообщений в Единой системе, утверждаемый Оператором Единой системы;

ГАУ Московской области «Агентство информационных систем общего пользования «Подмосковье» - государственное автономное учреждение Московской области «Агентство информационных систем общего пользования «Подмосковье» .

3. Сообщения, обрабатываемые в Единой системе, обращениями граждан не являются и рассматриваются в порядке, установленном настоящим Положением.

II. Цели создания и назначение Единой системы

4. Целью создания Единой системы является внедрение современных информационно-коммуникационных технологий при взаимодействии граждан, проживающих на территории Московской области, с органами власти путем предоставления гражданам, проживающим на территории Московской области, дополнительных возможностей по

направлению сообщений по вопросам деятельности органов власти и оперативного получения на них ответов.

5. Единая система предназначена для приема, обработки и ответов на сообщения, поступающие на:

единый телефонный номер 8-800-550-50-30 (далее – единый телефонный номер);

единый адрес электронной почты vopros@mosreg.ru (далее – единый адрес электронной почты);

Интернет-портал, размещенный в информационно-коммуникационной сети Интернет по адресу vmeste.mosreg.ru.

6. Единая система может использоваться для проведения органами власти опросов граждан, проживающих на территории Московской области, в том числе для оценки удовлетворенности населения Московской области организацией транспортного обслуживания, качеством автомобильных дорог, жилищно-коммунальными услугами: уровнем организации теплоснабжения (снабжения населения топливом), водоснабжения (водоотведения), электроснабжения, газоснабжения в муниципальных образованиях Московской области, решением иных вопросов органами власти на территории Московской области (далее – опросы).

III. Участники информационного взаимодействия

7. Участниками информационного взаимодействия являются:

Оператор Единой системы;

ГАУ Московской области «Агентство информационных систем общего пользования «Подмосковье» ;

органы власти;

Межведомственная комиссия;

пользователи Единой системы, включая пользователей Интернет-портала.

8. Оператор Единой системы обеспечивает:

прием и обработку сообщений, поступающих в Единую систему согласно настоящему Положению, Регламенту;

функционирование и развитие Единой системы;

защиту информации, обрабатываемой в Единой системе, включая персональные данные пользователей, указанные в сообщениях, в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области.

9. ГАУ Московской области «Агентство информационных систем общего пользования «Подмосковье» размещает в Единой системе справочную, новостную и иную общедоступную информацию.

10. Органы власти:

готовят ответы на сообщения пользователей согласно настоящему Положению, Регламенту;

обеспечивают актуализацию справочных данных.

Состав справочных данных определяется Оператором Единой системы по согласованию с заинтересованными органами власти.

11. Межведомственная комиссия обеспечивает рассмотрение переданных в порядке подпунктов 36.8 и 36.11 пункта 36 настоящего Положения сообщений согласно Положению о Межведомственной комиссии.

12. Взаимодействие между Оператором Единой системы и органами власти осуществляется с использованием Межведомственной системы электронного документооборота (далее – МСЭД).

13. Пользователи Единой системы:
направляют сообщения в Единую систему согласно настоящему Положению;

с использованием сервисов Интернет-портала дают оценку ответам органов власти, полученным на сообщения, а также голосуют в поддержку сообщений в порядке, установленном настоящим Положением.

IV. Требования к сообщениям, поступающим в Единую систему

14. Все сообщения, поступающие в Единую систему, должны соответствовать Правилам модерации сообщений, являющимся приложением к настоящему Положению (далее – Правила модерации).

15. Требования к электронным сообщениям, поступающим на единый адрес электронной почты.

Электронное сообщение, поступающее на единый адрес электронной почты, должно содержать информацию в текстовой или иной форме (включая фотографии, электронные образы (скан - образы) документов и т.д.).

Пользователь вправе дополнительно указать в электронном сообщении:
фамилию, имя, отчество пользователя;
контактный телефон пользователя;
адрес электронной почты пользователя для направления ответа;
иные обстоятельства, имеющие по мнению пользователя значение для обработки информации, указанной в электронном сообщении.

В случае если адрес электронной почты в электронном сообщении не указан, ответ пользователю направляется на адрес электронной почты, с которого поступило электронное сообщение в Единую систему.

16. Требования к электронным сообщениям, поступающим на Интернет-портал.

16.1. Содержание электронного сообщения, направляемого на Интернет-портал, должно соответствовать категории и подкатегории темы, содержащейся на Интернет-портале.

16.2. Электронное сообщение пользователя должно содержать:
информацию в текстовой или иной форме (включая фотографии, скан - образы документов и т.д.);

дату, время и место, с которыми связана информация, указанная в электронном сообщении.

16.3. Пользователь вправе дополнительно указать в электронном сообщении:

фамилию, имя, отчество пользователя;

контактный телефон пользователя;

иные обстоятельства, имеющие по мнению пользователя значение для обработки информации, указанной в электронном сообщении.

16.4. При размещении электронного сообщения на Интернет-портале пользователь указывает, является ли его электронное сообщение публичным.

16.5. Публичность электронного сообщения означает возможность любого пользователя Интернет-портала ознакомиться с содержанием электронного сообщения и ответом на него, а также проголосовать в поддержку такого электронного сообщения (далее – публичные электронные сообщения).

16.6. В случае если пользователь не указал, что его электронное сообщение является публичным, оно считается непубличным.

16.7. Непубличное электронное сообщение и ответ на него не могут быть доступными для ознакомления другим пользователям, а также в отношении таких электронных сообщений и ответов не может быть осуществлено голосование (далее – непубличные электронные сообщения).

16.8. Непубличными являются электронные сообщения, содержащие:

персональные данные пользователя или иного лица;

сведения, связанные с фактом обращения пользователя за оказанием медицинской помощи, сведения о состоянии здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, иные сведения, которые законодательством Российской Федерации, законодательством Московской области отнесены к категории информации конфиденциального характера;

сведения, которые законодательством Российской Федерации, законодательством Московской области отнесены к категории государственной и (или) иной тайны.

V. Обработка сообщений, поступающих в Единую систему

17. Обработка телефонных вызовов.

Телефонный вызов пользователя, направленный в Единую систему, поступает Оператору Единой системы для обработки.

Порядок обработки сообщений, направленных в Единую систему, определяется Регламентом.

В процессе обработки телефонного вызова Оператор Единой системы осуществляет одно из следующих действий:

самостоятельно дает ответ на сообщение;

переадресует телефонный вызов в орган власти для подготовки ответа в порядке, установленном разделом VI настоящего Положения.

Оператор Единой системы самостоятельно дает ответ на сообщение, если сообщение является типовым (далее – типовые сообщения) в порядке, установленном Регламентом.

Критерии отнесения сообщений к типовым сообщениям определяются Регламентом.

Переадресация телефонного вызова в орган власти для подготовки ответа осуществляется, если сообщение не относится к типовым сообщениям. Порядок переадресации определяется Регламентом.

Телефонные вызовы подлежат регистрации в Единой системе Оператором Единой системы в порядке, установленном Регламентом.

18. Обработка электронных сообщений, поступающих на единый адрес электронной почты.

18.1. Направленное на единый адрес электронной почты электронное сообщение поступает Оператору Единой системы для обработки.

18.2. Порядок обработки электронных сообщений, направленных на единый адрес электронной почты, определяется Регламентом.

18.3. По итогам обработки поступившего электронного сообщения Оператор Единой системы принимает одно из следующих решений:

о регистрации электронного сообщения в Единой системе в порядке, установленном Регламентом;

об отказе в регистрации электронного сообщения в Единой системе.

18.4. В случае принятия решения о регистрации электронного сообщения Оператор Единой системы регистрирует электронное сообщение в Единой системе и самостоятельно дает ответ на электронное сообщение, если оно является типовым, или направляет электронное сообщение органу власти с использованием МСЭД для подготовки ответа, если электронное сообщение не относится к типовым сообщениям, в порядке, установленном Регламентом.

На адрес электронной почты пользователя направляется уведомление о регистрации электронного сообщения в Единой системе.

18.5. Основанием для принятия решения об отказе в регистрации электронного сообщения, поступившего на единый адрес электронной почты, является несоответствие электронного сообщения Правилам модерации.

18.6. В случае принятия решения об отказе в регистрации электронного сообщения, на адрес электронной почты пользователя направляется уведомление об отказе в регистрации электронного сообщения с указанием причины отказа.

18.7. С момента направления пользователем электронного сообщения в Единую систему и до момента его регистрации в Единой системе и (или) направления на адрес электронной почты пользователя уведомления об отказе в регистрации электронного сообщения должно пройти не более 48 часов, за исключением случаев, установленных подпунктом 18.8 настоящего пункта Положения.

18.8. Если электронное сообщение поступает в нерабочее время (праздничные и (или) выходные дни), то моментом направления электронного сообщения в Единую систему считается первый час ближайшего рабочего дня, следующего за днем фактического направления электронного сообщения пользователем в Единую систему.

18.9. Если электронное сообщение поступает в рабочее время непосредственно перед праздничными и (или) выходными днями, то при исчислении срока, указанного в подпункте 18.6 настоящего пункта Положения, считаются рабочие часы рабочего дня, в который электронное сообщение поступило в Единую систему, и рабочие часы ближайшего рабочего дня, следующего за праздничными и (или) выходными днями. Праздничные и (или) выходные дни при исчислении срока не учитываются.

19. Обработка электронных сообщений, поступающих на Интернет-портал.

19.1. Направленное на Интернет-портал электронное сообщение поступает Оператору Единой системы для обработки.

19.2. Порядок обработки электронных сообщений, поступающих на Интернет-портал, определяется Регламентом.

19.3. По итогам обработки поступившего электронного сообщения Оператор Единой системы принимает одно из следующих решений:

о регистрации непубличного электронного сообщения в Единой системе в порядке, установленном Регламентом;

о регистрации публичного электронного сообщения в Единой системе и его публикации на Интернет-портале;

об отказе в регистрации электронного сообщения в Единой системе.

19.4. В случае принятия решения о регистрации непубличного электронного сообщения в Единой системе, оно регистрируется и направляется Оператором Единой системы в личный кабинет органа власти с использованием МСЭД для подготовки ответа в порядке, установленном Регламентом.

19.5. На адрес электронный почты пользователя направляется уведомление о регистрации электронного сообщения в Единой системе.

19.6. В случае принятия решения о регистрации публичного электронного сообщения в Единой системе и его публикации на Интернет-портале, оно регистрируется, публикуется Оператором Единой системы на Интернет-портале и направляется в личный кабинет органа власти с использованием МСЭД для подготовки ответа в порядке, установленном Регламентом.

19.7. На адрес электронный почты пользователя направляется уведомление о регистрации в Единой системе и публикации электронного сообщения на Интернет-портале.

19.8. Основания для принятия решения об отказе в регистрации электронного сообщения, поступившего на Интернет-портал:

несоответствие содержания электронного сообщения пользователя категории и (или) подкатегории темы, содержащейся на Интернет-портале;
несоответствие электронного сообщения Правилам модерации.

19.9. В случае принятия решения об отказе в регистрации электронного сообщения в Единой системе, на адрес электронный почты пользователя направляется уведомление об отказе в регистрации электронного сообщения с указанием причины отказа.

19.10. При обработке электронного сообщения в случаях, предусмотренных подпунктом 16.8 пункта 16 настоящего Положения, Оператор устанавливает статус непубличного электронного сообщения.

19.11. На адрес электронный почты пользователя направляется уведомление об установлении статуса непубличного электронного сообщения с указанием причины.

19.12. С момента направления пользователем электронного сообщения в Единую систему и до момента его регистрации (для непубличных электронных сообщений) или публикации (для публичных электронных сообщений) на Интернет-портале и (или) направления на адрес электронной почты пользователя уведомления об отказе в регистрации электронного сообщения должно пройти не более 48 часов, за исключением случаев, установленных подпунктом 19.14 настоящего пункта Положения.

19.13. Если электронное сообщение поступает в нерабочее время (праздничные и (или) выходные дни), то моментом направления электронного сообщения в Единую систему считается первый час ближайшего рабочего дня, следующего за днем фактического направления электронного сообщения пользователем в Единую систему.

19.14. Если электронное сообщение поступает в рабочее время непосредственно перед праздничными и (или) выходными днями, то при исчислении срока, указанного в подпункте 19.12 настоящего пункта Положения, считаются рабочие часы рабочего дня, в который электронное сообщение поступило в Единую систему, и рабочие часы ближайшего рабочего дня, следующего за праздничными и (или) выходными днями. Праздничные и (или) выходные дни при исчислении срока не учитываются.

VI. Представление ответов на сообщения, поступающие в Единую систему

20. Представление ответов на сообщения пользователей осуществляется органами власти с использованием МСЭД за исключением случаев, установленных настоящим Положением.

Порядок представления ответов на сообщения пользователей определяется Регламентом.

21. В случаях, предусмотренных настоящим Положением, представление ответов на сообщения пользователей осуществляется Оператором Единой системы самостоятельно.

22. Орган власти, получивший сообщение пользователя, готовит на него ответ в порядке, установленном Регламентом.

23. В зависимости от результата рассмотрения ответ на сообщение должен содержать информацию о решении вопроса, указанного в сообщении, либо о планируемых сроках и мерах для решения вопроса, указанного в сообщении (в случае невозможности его решения в срок, установленный для обработки сообщения и представления ответа на него), либо обоснование невозможности решения вопроса.

24. Если ответ содержит информацию о планируемых сроках и мерах для решения вопроса, указанного в сообщении (в случае невозможности его решения в срок, установленный для обработки сообщения и предоставления ответа на него), то по наступлению указанного в ответе планируемого срока в адрес органа власти средствами Единой системы автоматически направляется уведомление о необходимости подготовки дополнительного ответа на сообщение пользователя.

Орган власти готовит дополнительный ответ в порядке и сроки, установленные настоящим разделом и Регламентом.

25. Ответы на сообщения, поступившие путем телефонного вызова, даются в письменном виде в электронной форме или устном виде в порядке, установленном Регламентом.

26. К ответу на электронное сообщение могут прикрепляться электронные образы (скан - образы) документов и (или) фотографии, подтверждающие факт рассмотрения и (или) решения вопроса, содержащегося в сообщении.

27. Подготовленный органом власти ответ (за исключением устного) размещается в МСЭД и направляется Оператором Единой системы пользователю на адрес электронной почты.

28. Ответ на публичное электронное сообщение, поступившее на Интернет-портал, публикуется на Интернет-портале автоматически.

29. Пользователь получает уведомление о публикации ответа на электронное сообщение на Интернет-портале на адрес электронной почты.

30. Учет и регистрация ответов на сообщения, поступившие в Единую систему, осуществляется в порядке, установленном Регламентом.

VII. Срок обработки сообщений и представления на них ответов

31. Срок обработки сообщения пользователя и представления ответа на него – с момента направления пользователем сообщения в Единую систему и до момента получения пользователем ответа на сообщение – должен составлять не более 8 рабочих дней, за исключением случаев, указанных в пункте 32 настоящего Положения.

32. Если сообщение поступает в нерабочее время (праздничные и (или) выходные дни), то моментом направления сообщения в Единую систему

считается первый час ближайшего рабочего дня, следующего за днем фактического направления сообщения пользователем в Единую систему.

VIII. Обратная связь пользователей Единой системы

33. Пользователь может дать оценку ответа, полученного на сообщение, в порядке, предусмотренном настоящим разделом.

34. Обратная связь пользователей при направлении телефонных вызовов.

При поступлении телефонного вызова в Единую систему оценка ответа на сообщение может быть дана пользователем по окончании телефонного разговора с Оператором Единой системы или органом власти.

35. Обратная связь пользователей при направлении электронных сообщений на единый адрес электронной почты.

При направлении электронного сообщения на единый адрес электронной почты оценка ответа на электронное сообщение может быть дана пользователем путем ответа на соответствующее письмо Оператора Единой системы, направленное на адрес электронной почты пользователя.

36. Обратная связь пользователей при направлении электронных сообщений на Интернет-портал.

36.1. Пользователь может дать оценку ответу, полученному на электронное сообщение, посредством выбора на Интернет-портале одного из вариантов: «удовлетворен ответом» или «не удовлетворен ответом».

36.2. При выборе варианта «не удовлетворен ответом» пользователь в обязательном порядке указывает конкретные замечания, требующие доработки. В случае отсутствия замечаний функция «не удовлетворен ответом» не активируется.

36.3. В случае негативной оценки ответа электронное сообщение повторно направляется с использованием МСЭД в орган власти на доработку с указанием замечаний, требующих доработки.

36.4. Срок обработки электронного сообщения органом власти при отправлении ответа на доработку составляет 8 рабочих дней.

36.5. Пользователь уведомляется о направлении ответа на доработку по адресу электронной почты.

36.6. Электронное сообщение может направляться в орган власти повторно для подготовки ответа не более трех раз.

36.7. Повторная подготовка ответа на электронное сообщение осуществляется в общем порядке согласно разделам V и VI настоящего Положения.

36.8. В случае направления электронного сообщения на повторную подготовку ответа три раза, указанная в электронном сообщении информация выносится Оператором Единой системы на рассмотрение Межведомственной комиссии.

36.9. Пользователь может проголосовать в поддержку любого публичного электронного сообщения с использованием сервисов Интернет-портала.

36.10. Пользователь может проголосовать в поддержку одного публичного электронного сообщения только один раз.

36.11. Публичное электронное сообщение, за которое в течение одних суток с момента размещения на Интернет-портале проголосовало более одной тысячи пользователей, передается Оператором Единой системы на рассмотрение в Межведомственную комиссию.

IX. Результаты рассмотрения сообщений

37. В рамках Единой системы формируется статистическая и аналитическая информация о деятельности органов власти по обработке сообщений и подготовке на них ответов (далее – статистическая и аналитическая информация).

38. Оператор Единой системы ежемесячно направляет в Министерство экономики Московской области, Главное управление территориальной политики Московской области статистическую и аналитическую информацию о характере содержания сообщений, включая ответы на них, а также о результатах опросов пользователей, проводимых с использованием Единой системы.

Приложение
к Положению о Единой системе
приема и обработки сообщений по
вопросам деятельности
исполнительных органов
государственной власти Московской
области, органов местного
самоуправления муниципальных
образований Московской области

Правила модерации сообщений

I. Общие положения

1. Настоящие Правила модерации сообщений (далее – Правила) определяют требования к содержанию сообщений, направляемых в Единую систему приема и обработки сообщений по вопросам деятельности исполнительных органов государственной власти Московской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области (далее – Единая система).

II. Требования к содержанию сообщений

2. Все сообщения, включая телефонные вызовы, направляются на русском языке.

3. Сообщения не могут содержать:
нецензурную лексику либо ее производные;
сообщения 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 пользователей, органов государственной власти и местного самоуправления, иных лиц; угрозы действиями, которые способны нанести вред и (или) ущерб другим пользователям, органам государственной власти, органам местного самоуправления, иным лицам;

информацию, распространяемую в коммерческих либо в любых других целях, отличных от целей создания и функционирования Единой системы;

информацию по вопросу, на который пользователю ранее был дан ответ о невозможности или условиях решения вопроса, содержащегося в сообщении (за исключением случаев повторного направления сообщения на доработку в порядке, установленном подпунктом 36.3 пункта 36 Положения о Единой системе);

информацию по вопросам, связанным с подключением к системам энергетической инфраструктуры, которые должны рассматриваться в рамках действующего законодательства Российской Федерации об обращениях граждан;

информацию по вопросам деятельности федеральных органов государственной власти.

4. Помимо требований, предусмотренных пунктом 3 Правил, сообщения, поступающие на единый адрес электронной почты и Интернет-портал, не могут полностью повторять текст сообщения, ранее зарегистрированного в Единой системе и направленного пользователем до истечения установленного срока подготовки ответа на ранее зарегистрированное сообщение.

5. Помимо требований, предусмотренных пунктами 3 и 4 Правил, сообщение, поступившее на Интернет-портал, не может содержать:

описание в одном сообщении нескольких вопросов по разным категориям или подкатегориям тем, содержащихся на Интернет-портале;

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

III. Требования к электронным образам документов и (или) фотографиям (далее – фотографии)

6. Фотографии должны быть выполнены в форматах *.jpg, *.png, tiff.

7. К одному сообщению, поступившему на единый адрес электронной почты или Интернет-портал, можно приобщить не более 10 фотографий.

8. Совокупный объем сообщения, поступившего на единый адрес электронной почты или Интернет-портал, не может превышать 50 Мб.

9. Не допускается направление фотографий требующих редактирования, в частности, переворачивания, кадрирования или приближения.

IV. Основания для отказа в регистрации сообщения

10. Основанием для отказа в регистрации сообщения является любое нарушение требований, предусмотренных разделами II, III настоящих Правил.



УТВЕРЖДЕНО
постановлением Правительства
Московской области
от 29.07.2015 № 634/29

ПОЛОЖЕНИЕ
о Межведомственной комиссии по рассмотрению сообщений, имеющих
социальную значимость для граждан, проживающих на территории
Московской области

1. Межведомственная комиссия по рассмотрению сообщений, имеющих социальную значимость для граждан, проживающих на территории Московской области (далее - Комиссия), является коллегиальным совещательным органом.

2. Комиссия создана в целях обеспечения согласованных действий исполнительных органов государственной власти Московской области, государственных органов Московской области, организаций, находящихся в их ведомственном подчинении, органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области, организаций, находящихся в их ведении (далее – органы власти) при рассмотрении сообщений, поступающих в Единую систему приема и обработки сообщений по вопросам деятельности исполнительных органов государственной власти Московской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области (далее – Единая система) и имеющих социальную значимость для граждан, проживающих на территории Московской области.

3. Состав Комиссии утверждается Правительством Московской области.

4. Основными задачами Комиссии являются:

рассмотрение поступивших в Единую систему сообщений, которые направлялись на повторную обработку и подготовку ответов в органы власти три раза согласно Положению о Единой системе;

рассмотрение поступивших в Единую систему сообщений, за которые в течение одних суток с момента размещения проголосовало более одной тысячи пользователей согласно Положению о Единой системе;

подготовка предложений органам власти по совершенствованию работы по решению вопросов, затронутых в поступивших в Единую систему сообщениях, имеющих социальную значимость для граждан, проживающих на территории Московской области;

подготовка предложений Правительству Московской области по совершенствованию работы органов власти по рассмотрению поступивших в Единую систему сообщений и решению вопросов, представляющих социальную значимость для граждан, проживающих на территории Московской области.

5. Комиссия имеет право:

рассматривать на своих заседаниях вопросы, отнесенные к ее компетенции;

запрашивать у органов власти, а также иных организаций документы, информацию, материалы, необходимые для рассмотрения вопросов, отнесенных к компетенции Комиссии;

приглашать на заседания Комиссии представителей органов власти, представителей иных организаций по вопросам, рассматриваемым на заседаниях Комиссии;

вносить в Правительство Московской области предложения по вопросам деятельности Комиссии, а также направлять рекомендации по вопросам, рассматриваемым на заседаниях Комиссии, органам власти.

6. Комиссия состоит из председателя Комиссии, заместителя председателя Комиссии, членов Комиссии, секретаря Комиссии.

7. Председатель Комиссии:

организует деятельность Комиссии;

распределяет обязанности между заместителем председателя Комиссии, членами Комиссии и секретарем Комиссии;

утверждает повестку заседания Комиссии;

председательствует на заседаниях Комиссии;

осуществляет контроль за выполнением решений, принятых Комиссией.

8. Заместитель председателя Комиссии по поручению председателя Комиссии исполняет обязанности председателя Комиссии, в том числе председательствует на заседаниях Комиссии.

9. Члены Комиссии:

участвуют лично в заседаниях Комиссии;

выполняют решения Комиссии;

вносят на обсуждение Комиссии предложения по вопросам, находящимся в компетенции Комиссии;

знакомятся с материалами по вопросам, рассматриваемым Комиссией;

осуществляют мероприятия по подготовке, выполнению решений Комиссии.

10. Секретарь Комиссии:

формирует проект плана работы и проект повестки заседания Комиссии и представляет на утверждение председателю Комиссии;

обеспечивает ведение делопроизводства Комиссии;

подписывает выписки из протоколов заседаний Комиссии;

выполняет в рамках своей компетенции поручения председателя и заместителя председателя Комиссии;

уведомляет членов Комиссии не менее чем за три рабочих дня о месте, дате, времени проведения и повестке заседания Комиссии.

11. Заседания Комиссии проводятся по мере необходимости, но не реже одного раза в месяц. Дату, время, место проведения и повестку заседания Комиссии определяет председатель Комиссии.

12. Заседание Комиссии является правомочным, если на нем присутствует более половины ее членов.

13. В случае отсутствия на заседании член Комиссии вправе изложить в письменной форме свое мнение по рассматриваемым вопросам, которое оглашается на очередном заседании Комиссии и приобщается к протоколу заседания Комиссии, на котором рассматривались указанные вопросы.

14. При несогласии с принятым Комиссией решением член Комиссии вправе изложить в письменной форме свое особое мнение, которое подлежит обязательному приобщению к протоколу заседания Комиссии.

15. Решения Комиссии принимаются путем голосования простым большинством голосов от числа присутствующих членов Комиссии. В случае равенства голосов голос председательствующего на заседании Комиссии является решающим.

16. Решения Комиссии оформляются протоколом, который подписывается председательствующим на заседании Комиссии и секретарем Комиссии.

17. Организационно-техническое и информационное обеспечение деятельности Комиссии осуществляет Главное управление территориальной политики Московской области.

