

РЕГЛАМЕНТ
обработки сообщений граждан, поступающих на
Портал открытых данных

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент определяет порядок обработки сообщений граждан на портале Правительства Москвы «Открытые данные» и в информационной системе «Электронный атлас» (далее – Портал) посредством Системы обработки электронных сообщений граждан (далее – СОЭСТ).

1.2. В целях настоящего Регламента используются следующие понятия:

1.2.1. Сообщения – текстовые комментарии (за исключением комментариев по техническим вопросам), направляемые пользователями на Портал.

1.2.2. Ответ – адресный комментарий, подготовленный органом исполнительной власти города Москвы или службой технической поддержки Портала, содержащий информацию о результатах обработки сообщений пользователей Портала.

1.2.3. Обработка сообщений – анализ, проверка сообщений пользователей Портала, а также подготовка, проверка и передача ответов на них Оператором сообщений.

1.2.4. Пользователь Портала – лицо, группа лиц, организация, обратившееся за информацией, размещенной на Портале, посредством сети Интернет.

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

1.3.1. Структурное подразделение, выполняющее функции оператора Портала и осуществляющее модерацию сообщений (далее – Оператор сообщений).

1.3.2. Органы исполнительной власти города Москвы, ответственные за подготовку ответов на сообщения пользователей Порталов.

1.3.3. Служба технической поддержки портала, ответственная за подготовку ответов на сообщения пользователей Порталов на технические темы.

1.4. Для установления и поддержания порядка обработки сообщений на Портале Оператор сообщений в своей деятельности руководствуется Едиными правилами обработки сообщений на Порталах Правительства Москвы (далее - Единые правила обработки) (Приложение 1 к настоящему Регламенту).

При осуществлении обработки сообщений граждан субъекты, указанные в пункте 1.3, руководствуются:

1.4.1. Едиными критериями направления ответов на доработку (Приложение 2 к настоящему Регламенту).

1.5. Руководители органов исполнительной власти города Москвы определяют должностных лиц, ответственных за организацию подготовки и передачи на Портал ответов, в ранге не ниже заместителей руководителей органов исполнительной власти города Москвы.

2. Обработка сообщений пользователей Портала

2.1. Направленное на Портал сообщение пользователя поступает в "личный кабинет" Оператора сообщений.

2.2. По итогам рассмотрения поступившего сообщения Оператор сообщений может принять следующие решения:

2.2.1. Об отклонении сообщения.

2.2.2. О необходимости подготовки ответа на сообщение пользователя органом исполнительной власти Москвы.

2.2.3. О необходимости подготовки ответа на сообщение пользователя службой технической поддержки Портала.

2.3. В случае принятия решения, указанного в пункте 2.2.1, по адресу электронной почты пользователя Оператором сообщений направляется уведомление об отклонении сообщения с указанием соответствующего пункта Единых правил обработки сообщений.

2.4. В случае принятия решения, указанного в пункте 2.2.2, сообщение поступает в "личный кабинет" органа исполнительной власти города Москвы, на адрес электронной почты пользователя направляется уведомление о принятии сообщения в работу.

2.5. В случае принятия решения, указанного в пункте 2.2.3, сообщение поступает в службу технической поддержки Портала, на адрес электронной почты пользователя направляется уведомление о принятии сообщения в работу.

2.6. С момента направления пользователем сообщения на Портал до момента направления по адресу электронной почты пользователя уведомления об отклонении сообщения как несоответствующего Единым правилам обработки сообщений должно пройти не более 24 часов.

2.7. В праздничные дни, когда совокупное число нерабочих дней составляет три и более, длительность обработки сообщения Оператором сообщений может быть увеличена на срок не более чем до 72 часов.

3. Обработка ответов на сообщения пользователей Портала

3.1. Ответ на сообщение пользователя, поступившее на Портал, подготавливается органом исполнительной власти города Москвы или службой технической поддержки.

3.2. Ответ, подготовленный органом исполнительной власти города Москвы или службой технической поддержки Портала, направляется в "личный кабинет" Оператора сообщений для обработки.

3.3. По итогам рассмотрения подготовленного сообщения-ответа Оператор сообщений может принять следующее решение:

3.3.1. О направлении ответа пользователю.

3.3.2. О направлении ответа на доработку.

3.4. В случае принятия решения, указанного в пункте 3.3.1, ответ подлежит обязательному направлению на адрес электронной почты пользователя.

3.5. В случае принятия решения, указанного в пункте 3.3.2, ответ направляется в орган исполнительной власти города Москвы или службу технической поддержки Портала на доработку с указанием замечаний, требующих доработки.

3.6. С момента направления органом исполнительной власти города Москвы или службой технической поддержки Портала ответа Оператору сообщений до момента его направления на адрес электронной почты пользователя и/или направления на доработку должно пройти не более 24 часов.

3.7. В праздничные дни, когда совокупное число нерабочих дней составляет три и более, длительность обработки ответа Оператором сообщений может быть увеличена на срок не более чем до 72 часов.

3.8. Ответ направляется на электронный адрес пользователя в срок не более восьми рабочих дней с рабочего дня, следующего за днем

отправки сообщения на портал (включая время, затраченное на доработку ответа в случае необходимости).

4. Анализ результатов обработки сообщений пользователей Портала
и ответов на них

Оператор сообщений ежемесячно представляет в адрес Мэра Москвы и Аппарата Правительства Москвы аналитический доклад об основных темах и проблемах, затронутых пользователями в сообщениях, и характере реагирования на указанные проблемы органами исполнительной власти города Москвы.

Приложение 1 к
Регламенту обработки
сообщений граждан, поступающих на
Портал открытых данных

ЕДИНЫЕ ПРАВИЛА
обработки сообщений на Портале Правительства Москвы

1. Общие положения

1.1. Настоящие Единые правила обработки сообщений (далее – Единые правила) подготовлены в целях обеспечения возможности получения сообщений пользователей на портале Правительства Москвы «Открытые данные» и в информационной системе «Электронный Атлас» (далее – Порталы), получения ответов на них органов исполнительной власти города Москвы.

1.2. В целях настоящих Правил используются следующие понятия:

1.2.1. Пользователь Портала – лицо, группа лиц, организация, обратившееся за информацией, размещенной на Портале, посредством сети Интернет.

1.2.2. Обработка сообщений – осуществление проверки информации, содержащейся в сообщениях пользователей и ответах органов исполнительной власти, перед ее отправкой на адрес электронной почты пользователя.

1.2.3. Блокировка – техническая мера ограничения возможностей действий пользователей на Порталах, выраженная во временном запрете направления сообщений данных пользователей на Порталы сроком на 30 календарных дней.

1.2.4. Отклонение комментария – недопущение публикации комментария на Портале, отказ в дальнейшей обработке сообщения.

1.2.5. К обработке не допускаются сообщения, текстовый объем которых превышает 700 знаков с пробелами.

1.2.6. Текст сообщений, подлежащих обработке, должен быть написан на русском языке.

2. Сроки подготовки органами исполнительной власти ответов на сообщения пользователей и направления этих сообщений на электронную почту пользователей

2.1. Пользователь, направивший сообщение на Портал, должен получить уведомление о результате проверки сообщения не позднее, чем 24 часа отправки сообщения.

2.2. В случае если Оператором сообщений выявлено нарушение настоящих Правил пользователь должен быть уведомлен о невозможности подготовки ответа на сообщение с указанием пункта настоящих Правил, требования которого нарушены, не позднее 24 часов с момента направления сообщения. Уведомление пользователя направляется по адресу электронной почты.

2.3. Официальный ответ на сообщение пользователя, готовится органами исполнительной власти города Москвы и передается пользователю в срок не более восьми рабочих дней с рабочего дня, следующего за днем отправки такого сообщения на Портал.

3. Причины отклонения сообщений пользователей на Порталах

3.1. Тематика сообщения не соответствует предложенным на Портале "проблемным темам".

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

3.3. Сообщение содержит безосновательные, недоказанные обвинения в адрес других пользователей, Оператора сообщений, органов исполнительной власти города Москвы, физических или юридических лиц.

3.4. Сообщение содержит информацию, направленную на пропаганду ненависти и дискриминации по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному признакам, ущемление прав меньшинств, несовершеннолетних, причиняющую или призывающую к причинению им вреда в любой форме; оскорбления в адрес других участников обсуждения, иных лиц или организаций.

3.5. Сообщение нарушает положения действующего законодательства Российской Федерации.

3.6. Сообщение содержит персональные данные третьих лиц, распространяемые без их согласия.

3.7. Сообщение содержит информацию, распространяемую в коммерческих целях либо в любых других целях, отличных от целей создания и функционирования Портала (спам, реклама, ссылки на другие ресурсы сети Интернет, размещенные на них документы, изображения, видеофайлы).

3.8. Сообщение не является логически законченным высказыванием, содержит опечатки и/или ошибки, препятствующие пониманию смысла комментария либо допускающие возможность его неоднозначного толкования.

3.9. Сообщение написано не кириллическим алфавитом, полностью или преимущественно заглавными (прописными) буквами, без знаков препинания, содержит не общеупотребимые сокращения.

3.10. Сообщение содержит нецензурную лексику либо ее производные.

3.11. Сообщение содержит послания, просьбы, прошения личного характера.

3.12. Сообщение содержит описание нескольких проблем по разным темам.

3.13. Сообщение содержит благодарность, не соизмеримую с фактом выполненных работ на объекте.

3.14. Адрес, указанный в сообщении, не соответствует адресу выбранного объекта либо требует уточнения.

Единые критерии направления ответов на доработку

Ответ, подготовленный органом исполнительной власти Москвы, не подлежит отправке на электронный адрес пользователя и направляется на доработку в следующих случаях:

1. Ответ носит формальный характер, не отвечает по существу на поставленный в сообщении вопрос, не содержит сроков окончания или исправления работ в случае подтверждения фактов, описанных пользователем.

2. Ответ не содержит необходимых обоснований и доказательств (при опровержении информации, содержащейся в комментарии пользователя). При опровержении информации, содержащейся в сообщении пользователя, орган исполнительной власти города Москвы предоставляет данные, позволяющие определить статус выполненных работ по сообщению пользователя или мотивированное обоснование об отказе в их проведении.

3. 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 ответа на поставленный пользователем вопрос.

4. В ответе дана эмоциональная оценка комментария пользователя.

5. 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).

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

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

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

