



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

Кемеровская область

город Междуреченск

Администрация Междуреченского городского округа

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 15.10.2019 № 2261-н

Об утверждении регламента работы с сообщениями, новостями и опросами цифровой платформы «Кузбасс-Онлайн» в Междуреченском городском округе и правил использования мобильного приложения «Кузбасс-Онлайн» для пользователей

В целях эффективного принятия решений в сфере управления городским хозяйством, социально-экономического развития и территориального планирования Междуреченского городского округа, руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2018 № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года», постановлением администрации Междуреченского городского округа от 22.08.2019 № 1862-п «О цифровой платформе «Кузбасс-Онлайн» (далее - проект):

1. Утвердить регламент работы с сообщениями, новостями и опросами цифровой платформы «Кузбасс-Онлайн» в Междуреченском городском округе согласно приложению №1 к настоящему постановлению.

2. Утвердить правила использования мобильного приложения «Кузбасс-Онлайн» для пользователей согласно приложению №2 к настоящему постановлению.

3. Отделу по работе со СМИ администрации Междуреченского городского округа (М.А.Воробьевой) опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации в полном объеме.

4. Отделу информационных технологий организационно-кадрового управления администрации Междуреченского городского округа (Н.В.Васильевой) разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Междуреченского городского округа.

5. Контроль за выполнением данного постановления возложить на заместителя главы Междуреченского городского округа по городскому хозяйству М.Н. Шелковникова.

Глава Междуреченского городского округа

В.Н. Чернов

от 15.10. 2019 № 2261-н

РЕГЛАМЕНТ
работы с сообщениями, новостями и опросами
цифровой платформы «Кузбасс-Онлайн»
в Междуреченском городском округе

I. Общие положения

1.1 Настоящий Регламент определяет порядок приема и обработки сообщений, размещения новостей и опросов в рамках цифровой платформы «Кузбасс-Онлайн» (далее ЦП).

1.2. Настоящий регламент разработан в соответствии с постановлением администрации Междуреченского городского округа от 22.08.2019 № 1862-п «О цифровой платформе Кузбасс-Онлайн».

1.3. Сообщения, направленные в ЦП, обращениями граждан, рассматриваемыми в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», не являются и обрабатываются в порядке, установленном настоящим Регламентом.

1.4. В настоящем регламенте используются следующие термины и их определения:

авторизация пользователя – процесс проверки (подтверждения) прав пользователя на выполнение определенных действий;

администратор ЦП – организация, структура или группа ответственных за модерацию и обработку сообщений и комментариев, размещение опросов, новостей и информационных материалов. Администратор ЦП назначает ответственных сотрудников: руководителя внедрения ЦП, модераторов сообщений, операторов опросов и новостей.

исполнитель – организация, несущая ответственность за подготовку ответов на сообщения и комментарии и за решение проблем обозначенных в сообщении;

куратор внедрения – заместитель главы Междуреченского городского округа по городскому хозяйству, содействует руководителю внедрения в выполнении его задач, обладая достаточными полномочиями для решения возникающих вопросов и достижения необходимых договоренностей на уровне органа местного самоуправления;

менеджер платформы – общее название технических ролей, обеспечивающих управление объектами ЦП;

модератор сообщений – роль пользователя, наделенного правами проверки и контроля за соблюдением пользователями ЦП установленных правил и норм, и правами назначения Исполнителей для сообщений, в соответствии с административными ролями (раздел II).

нетиповые вопросы – вопросы пользователей, ответы на которые не могут быть предоставлены Оператором ЦП с использованием Справочника.

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

объект ЦП – сообщение, новость, опрос;

оператор ЦП – организация, наделенная Администрацией Кемеровской области полномочиями осуществлять деятельность по эксплуатации и развитию ЦП, в том числе по обработке информации, содержащейся в ее базах данных;

пользователь – физическое или юридическое лицо, прошедшее авторизацию в ЦП и использующее ЦП, в том числе направившее сообщение в ЦП или принявшее участие в поддержке сообщения другого пользователя или голосовании за реализацию проектов, информация о которых размещена в ЦП с использованием средств регистрации ЦП или учетной записи единой системы идентификации и аутентификации (ЕСИА);

правила пользователей – документ, содержащий правила для горожан по размещению сообщений и комментариев, доступный пользователям ЦП;

публикация – размещение на ЦП информации, переданной пользователями, органами государственной власти Кемеровской области, органами местного самоуправления Междуреченского городского округа и организациями для общего доступа;

рабочая группа внедрения - структура из ответственных сотрудников администрации Междуреченского городского округа, которая собирается регулярно, по приглашению руководителя внедрения для контроля внедрения и развития ЦП и решения связанных с этим вопросов, в частности для решения сообщений, которые не могут быть решены в онлайн-режиме. Регулярность собраний определяет рабочая группа совместно с куратором и руководителем внедрения;

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

справочник – информационный ресурс ЦП, представляющий собой базу данных, состоящую из типовых вопросов и ответов на них, справочной информации о структурных подразделениях администрации Междуреченского городского округа и организаций (включая полномочия, контактные данные, режимы работы), а также иные сведения, необходимые для функционирования ЦП, предоставляемые органами государственной власти Кемеровской области, органами местного самоуправления Междуреченского городского округа и организациями Оператору ЦП;

справочные данные – контактные данные, информация о режимах работы органа местного самоуправления, организации, его подразделениях и иные сведения, касающиеся их деятельности;

типовые вопросы – часто задаваемые пользователями вопросы и ответы на них, предоставленные Оператору ЦП для размещения в Справочнике администрацией Междуреченского городского округа и организациями;

цифровая платформа - система программно-аппаратных средств, которая с помощью установленных правил обрабатывает данные, поступающие в нее от пользователей и аппаратуры, преобразуя ее в новые данные, или в аппаратные команды. Цифровая платформа - сложная система, состоящая из функциональных цифровых и аппаратных систем, подсистем и других платформ, решающих конкретные задачи.

II. Административные роли (Администратор ЦП)

№	Роль	За что отвечает	Какими ресурсами располагает
1	Куратор внедрения	1. Помогает руководителю внедрения выполнять свои функции. 2. Присутствует на регулярных встречах рабочей группы по внедрению ЦП.	Полномочия получать от представителей рабочей группы содействие в решении задач внедрения и развития ЦП: рабочее время специалистов, экспертизу специалистов для решения вопросов, которые невозможно решить в онлайн-режиме.
2	Руководитель внедрения	1. Планирование значений показателей и их достижение 2. Регулярные коммуникации с другими сотрудниками Администратора ЦП 3. Организация регулярных встреч рабочей группы с презентацией KPI и выносом на обсуждение	1. Сотрудники: модераторы, операторы опросов и новостей. 2. Рабочие места для сотрудников. 3. Полномочия в создании бизнес-

		списка сообщений горожан, которые не могут быть решены в онлайн-режиме. 4. Регулярные коммуникации с Оператором ЦП. 5. Подключение организаций-исполнителей. 6. Разработка необходимой документации для обеспечения бизнес-процессов работы и развития ЦП.	процессов и документов, необходимых для работы ЦП. 4. Полномочия привлекать в ЦП и информировать другие организации-Исполнители.
3	Модератор сообщений	1. Рассмотрение сообщения и назначение по нему Исполнителя в установленный срок, либо отклонение сообщения. 2. Контроль ответов от Исполнителей в установленный срок, контроль качества ответов (ответ дан по существу, грамотен, корректен). 3. Своевременный контроль комментариев и ответов на них при необходимости. 4. Коммуникации с автором сообщений по уточнениям и разъяснениям к сообщению. 5. Соблюдение авторами сообщений пользовательских правил, информирование руководителя внедрения об их нарушениях. 6. Информирование руководителя внедрения о сообщениях и проблемах, которые невозможно решить в онлайн-режиме, для их эскалации на вышестоящий уровень.	1. База исполнителей, ознакомленных с Регламентом/подписавших приложения/договора об участии в работе ЦП. 2. Полномочия требовать от исполнителей решения проблем, предоставления ответов требуемого качества и в срок.
4	Оператор опросов	1. План опросов. 2. Размещение опросов. 3. Своевременный контроль комментариев и ответ на них при необходимости.	Своевременная информация от пресс-служб ОИВ города, пресс-служб и специалистов по

		4. Контроль ответов. 5. Предоставление статистики по запросу о результатах опросов. 6. Планирование или передача в план информационных материалов о последующих мероприятиях, реализованных на основании результатов проведенного опроса.	связям с общественностью от организаций-исполнителей.
5	Оператор новостей	1. Планирование новостей 2. Создание и размещение новостей 3. Своевременный контроль комментариев и ответ на них при необходимости. 4. Взаимодействие с оператором опросов для планирования и размещения информации о мероприятиях, реализованных на основании результатов проведенных опросов.	Своевременная информация от пресс-служб ОИВ города, пресс-служб и специалистов по связям с общественностью от организаций-исполнителей.
6	Исполнитель	1. Принятие сообщения в работу в установленный срок. 2. Ответ на сообщения в установленный срок. 3. Ответ на сообщения надлежащего качества. 4. Устранение проблемы, обозначенной в сообщении, в срок размещения ответа, при наличии такой возможности. 5. Своевременный контроль комментариев и ответ на них при необходимости.	Ресурсы организации-исполнителя: конечные исполнители.

III. Управление сообщениями **Сроки рассмотрения и обработки сообщений**

1. Рассмотрение и обработка сообщений ведется только в рабочие дни (понедельник-пятница — с 08:00 до 17:00).

2. Максимальный срок рассмотрения новых сообщений **Модератором** - до конца рабочего дня, следующего за днем поступления сообщения. Результат рассмотрения:

- сообщение принимается в работу
- отклоняется (если не соответствует правилам).

Если автор сообщения не отвечает на вопросы, необходимые модератору для уточнения задачи по сообщению, оставленные модератором в комментариях, срок рассмотрения продляется на **1 рабочий день**.

3. Максимальный срок рассмотрения новых сообщений **Исполнителем** - до конца рабочего дня, следующего за днем изменения статуса сообщения в административной панели на «Принято в работу».

Результат рассмотрения:

- начало работы по сообщению
- отклонение сообщения путем коммуникаций с модератором по любым доступным каналам связи.

Результат рассмотрения необходимо отразить в поле «Комментарий менеджера».

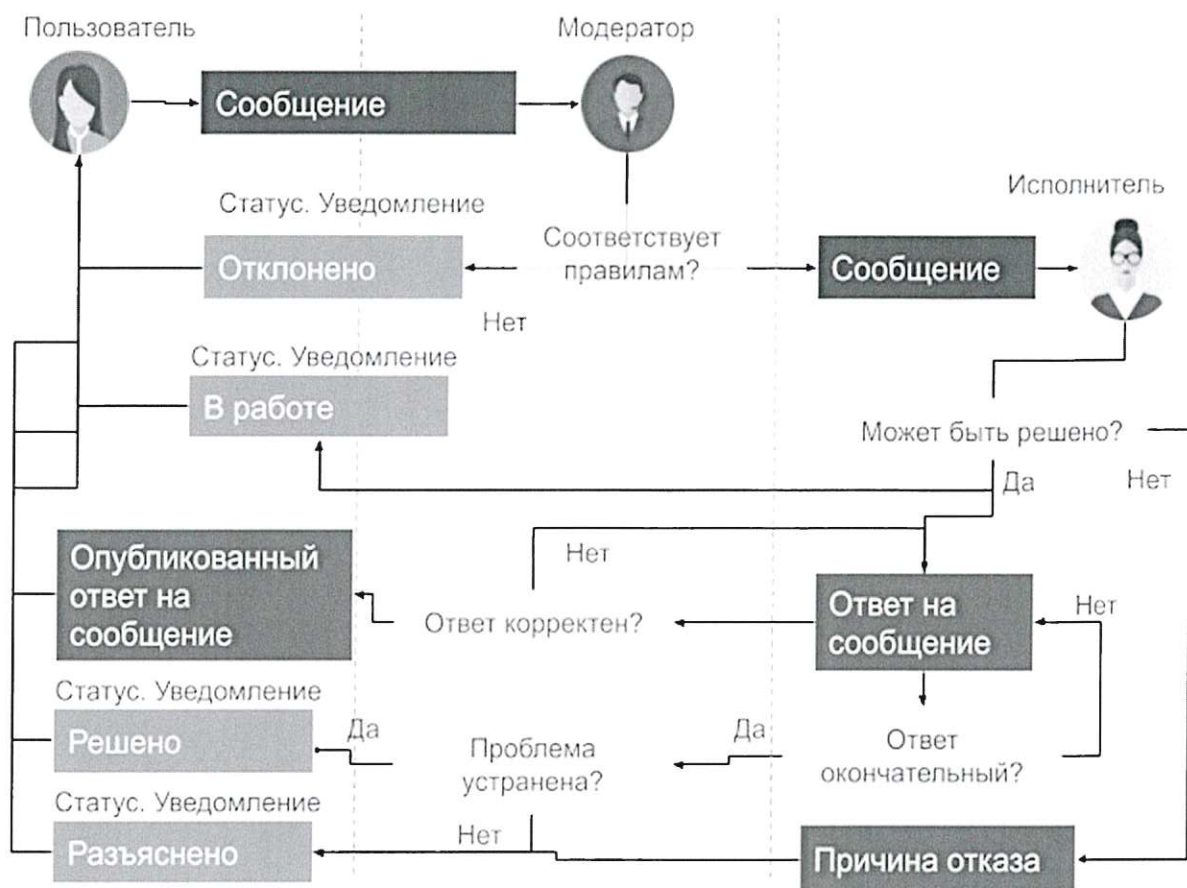
4. Максимальный срок «Публикации» ответа на сообщение **Модератором**- т.е. срок публикации окончательного ответа на сообщение и установки статуса «решено» либо «разъяснено» - **14 рабочих дней** с момента появления сообщения в системе.

5. Максимальный срок предоставления ответа на сообщение **Исполнителем 8 рабочих дней** с момента изменения статуса сообщения в административной панели на «Принято в работу».

6. Максимальный срок проверки **Модератором** ответа исполнителя - **2 рабочих дня**.

7. Периодичность проверки сообщений **Модератором** и **Исполнителем** - не реже чем **1 раз в течение каждого рабочего дня**. Модератор проверяет новые сообщения и сообщения со статусом «В работе». Исполнитель проверяет сообщения со статусом «В работе» на предмет назначения и новых комментариев.

Общая схема обработки сообщений



Порядок модерации сообщений

1. При поступлении нового сообщения оно записывается в базу данных сервиса со статусом «На рассмотрении» и отображается в системе управления ЦП. В мобильном приложении и в веб-версии при этом сообщение видит только его автор.
2. Модератор в течение следующего рабочего дня, следующего за датой получения сообщения, проверяет его на соответствие пользовательским Правилам. Правила размещены в мобильном приложении и в веб-версии ЦП, а также в системе управления ЦП в разделе «Настройки».
3. Если сообщение оформлено в соответствии с Правилами, модератор определяет ответственного исполнителя, указывает его в поле «Исполнитель» и принимает сообщение в работу. Сообщению в этом случае присваивается статус «Принято в работу». В ходе модерации модератор имеет право изменить тематику сообщения относительно контекста сообщения.
4. Если модератору необходимы пояснения по обращению от автора, он связывается с автором посредством комментариев к сообщению, по указанному телефону пользователя или по электронной почте.
5. Если модератору необходимы пояснения по решению обращения от исполнителя, он связывается с исполнителем посредством любых доступных каналов связи.

6. Сообщения, не отвечающие Правилам, отклоняются. При этом сообщению присваивается статус «Отклонено» и модератор в ответе указывает причину отклонения сообщения.

7. Модератор проверяет ответы и комментарии исполнителя, внесенные исполнителем на странице сообщения: даны ли ответы/комментарии по существу, грамотны, корректны. К сообщению могут создаваться несколько ответов. Если ответы исполнителя даны по существу, не содержат неточных или неверных данных, модератор публикует ответы.

8. Если ответы исполнителя содержат неточные, неверные или непонятные данные, модератор не публикует их, связывается с исполнителем по любым доступным каналам связи и дает рекомендации к исправлению ответа. Модератор может фиксировать текущие рекомендации исполнителю в поле «Комментарий менеджера» на странице сообщения. Поле «Комментарий менеджера» доступно только в системе управления, пользователи мобильного приложения и веб-версии их не видят.

9. Если ответ исполнителя является исчерпывающим, и проблема, обозначенная в сообщении, устранена, Модератор после его проверки устанавливает статус «Решено».

10. Если проблема пользователя не решена, ответ исполнителя исчерпывающим образом поясняет причину невозможности решения проблемы в установленные сроки и дает рекомендации, Модератор после проверки ответа устанавливает статус «Разъяснено».

Порядок исполнения сообщения

1. Исполнитель в течение рабочего дня, следующего за днем указания Исполнителя в сообщении и установки статуса «Принято в работу», рассматривает сообщение, назначенное ему и начинает работу по нему или сообщает модератору по любым доступным каналам связи, что сообщение должно быть отклонено, указывая в поле «Комментарий менеджера» причину отклонения.

2. При перепоручении решения проблемы, указанной в сообщении, другой организации, Исполнитель добавляет ее краткое название в поле «Исполнитель», не удаляя текущее содержимое этого поля, с обязательным информированием Модератора (для контроля за последовательностью исполнения).

3. Исполнитель рассматривает принятые в работу сообщения в установленные настоящим Регламентом сроки и размещает ответ. Размещенный ответ исполнителя не публикуется в мобильном приложении и веб-версии до проверки и публикации модератором.

4. Если проблема, указанная в сообщении, может быть решена в срок, достаточный для публикации ответа, проблема устраняется, исполнитель публикует ответ. Если решение проблемы может быть подтверждено фотографиями, исполнитель обязательно прикрепляет фотографии, подтверждающие устранение проблемы.

5. Если проблема не может быть решена в указанный срок, исполнитель указывает в ответе планируемый срок решения проблемы.

Ответ в этом случае может содержать информацию о включении проблемы в план работ с конкретными плановыми датами и рекомендации проверить решение проблемы после указанных дат и в случае замечаний по решению создать новое сообщение.

6. Если проблема не может быть решена, Исполнитель указывает в ответе причину невозможности решения проблемы, при необходимости указывая ссылки на документы, которые подтверждают невозможность решения, и по возможности дает рекомендации автору сообщения.

7. Исполнитель вправе отклонить сообщение, направленное на исполнение, сообщив об этом Модератору с внесением в поле «Комментарий менеджера» оснований для отклонения сообщения. В этом случае Модератор в праве назначить исполнение сообщения другому исполнителю или закрыть его со статусом «Отклонено» или «Разъяснено».

8. Контроль за соблюдением сроков исполнения осуществляет Модератор. Информация о нарушении сроков исполнения сообщений направляется Руководителю внедрения ЦП.

9. Контроль за качеством ответа осуществляет Модератор. Информация об ответах не по существу, о неверных ответах направляется Руководителю внедрения ЦП.

10. Пользователь информируется о текущем статусе его сообщения следующими способами:

- статусы сообщения отображаются в мобильном приложении и в веб-версии ЦП;
- при отправке сообщения посредством мобильного приложения при смене статуса на телефон приходят уведомления, согласно включенным настройкам: push-уведомления, на электронную почту;
- при отправке сообщения посредством веб-версии уведомление направляется на указанный адрес электронной почты.

Качество ответов на сообщения

1. Модератор и Исполнитель в ответах на сообщения стремятся сделать их максимально простыми и понятными, отвечать по существу вопроса, исключить в тексте необоснованные канцеляризмы и профессиональные термины. Ссылки на необходимые документы, подтверждающие ответ, даются в виде номера, даты и названия документа, либо в формате url-ссылок, по которым пользователь может увидеть текст необходимого документа.

2. Модератор имеет право при необходимости скорректировать текст ответа Исполнителя, если считает его недостаточно понятным и отвечающим по существу, обеспечив сохранение смысла и сути ответа.

Прочие вопросы обработки сообщений

1. Модератор не осуществляет исправление орфографических, грамматических, пунктуационных и стилистических ошибок, допущенных пользователем при написании сообщений.

2. Модератор имеет право редактировать в тексте сообщения формулировки, включающие персональные данные, нечитаемый текст, задевающие честь и достоинство третьих лиц, чувства верующих. При редактировании таких формулировок Модератор обязательно указывает в комментарии сообщения, видимом пользователям, о факте и причине редактирования.

IV. Управление комментариями

1. В ЦП размещаются комментарии Пользователей к сообщениям, новостям и опросам.

2. Увидеть комментарии можно двумя способами:

- на странице объекта (сообщения, новости, опроса) во вкладке «Комментарии»;
- в разделе «Комментарии» административной панели. В этом разделе выводятся все комментарии, в порядке от самых свежих к самым старым.

3. Модератор каждый рабочий день проверяет новые комментарии на соответствия Правилам для Пользователей по размещению информации в ЦП. Модератор может удалить комментарии, не соответствующие Правилам.

4. На комментарии, соответствующие Правилам, Модератор может разместить ответный комментарий.

5. Модератор может привлекать к размещению ответных комментариев Исполнителей.

6. Исполнитель каждый рабочий день проверяет комментарии к сообщениям, которые назначены Исполнителю и находящиеся в статусе «принято в работу». При появлении новых комментариев, удовлетворяющих Правилам, если комментарий относится непосредственно к сути сообщения, Исполнитель может разместить ответный комментарий.

V. Управление опросами

1. В ЦП размещаются опросы, обозначенные в плане опросов оператором опросов и согласованные с Руководителем внедрения.

2. При необходимости разместить внеплановый опрос от городских служб или администрации города, оператор опросов согласовывает опрос не позднее чем за 3 рабочих дня до предполагаемой даты размещения опроса.

3. Для размещения опроса необходимы следующие сведения о нем:

- Наименование опроса
 - Сроки его проведения
 - Рубрика опроса
 - Текст описания и фото (при наличии)
 - Тексты вопросов и вариантов ответов (при наличии)
 - Наличие или отсутствие возможности пользователю оставить свой вариант ответа.
 - Цель опроса - с каким последующим мероприятием связаны результаты опроса.
 - Необходимость предусмотреть последующую новость или информационный материал, использующий результаты опроса.
4. Оператор опросов вносит опрос в систему управления ЦП не позднее чем за 2 рабочих дня до даты опроса, заполняя все требуемые сведения.
5. При наличии необходимости предусмотреть последующую новость или информационный материал, использующий результаты опроса, оператор опросов связывается с оператором новостей и информирует его о необходимости внести в план такой материал.
6. Оператор опросов следит за комментариями в течение срока публикации опроса, проверяет каждый день новые комментарии, дает при необходимости разъяснения по содержанию опроса.
7. По запросу руководителя внедрения ЦП предоставляет необходимую статистику по конкретному опросу или по группе опросов.
8. В ЦП проводятся рейтинговые голосования, согласно методическим рекомендациям Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации.

VI. Управление новостями

1. В ЦП размещаются новости и информационные материалы, обозначенные в плане новостей оператором новостей и согласованные с Руководителем внедрения.
2. При необходимости разместить внеплановый информационный материал (кроме новостей), оператор новостей согласовывает материал не позднее чем за 3 рабочих дня до предполагаемой даты размещения.
3. Для размещения материала необходимы следующие сведения о нем:
- Заголовок
 - Категория
 - Тип (новость / полезная информация)
 - Текст материала
 - Фото (при наличии)
4. Оператор новостей вносит материал в систему управления ЦП, заполняя все требуемые сведения.

5. До даты публикации использует скрытие новости (кнопка «Скрыть»).

6. Оператор новостей следит за комментариями к новостям, проверяет каждый день новые комментарии, дает при необходимости разъяснения по содержанию новости.

VII. Ключевые показатели эффективности ЦП (КРІ)

КРІ контролируются руководителем внедрения, являются открытой и общедоступной информацией, представляются руководителем рабочей группе внедрения на регулярных собраниях.

Плановые показатели КРІ разрабатывает руководитель внедрения, согласовывая с куратором.

Предлагаемая система КРІ:

1. КРІ сообщений:

1. Абсолютное количество: всего, за месяц, в разрезе по рубрикам, по статусам.

2. Количество или % решенных сообщений от общего количества сообщений: всего, за месяц.

3. Количество просроченных сообщений всего.

4. Максимальная просрочка в днях за все время.

5. Количество организаций-исполнителей, работающих в ЦП с сообщениями.

2. КРІ пользователей:

6. Абсолютное количество пользователей.

7. % от населения города.

8. % пользователей, авторизованных через ЕСИА.

3. КРІ опросов:

9. Абсолютное количество размещенных опросов (только прошедшие и активные, без запланированных).

10. Общее количество голосований (заявленных голосов в рамках всех опросов).

11. % голосований от общего количества пользователей системы.

12. % голосований от общего количества населения города.

4. КРІ новостей и информационных материалов:

13. Общее количество размещенных материалов.

14. Общее количество комментариев к ним.

15. Среднее количество комментариев на один материал.

5. КРІ Жилищно-коммунальное хозяйство:

16. Общее количество обращений поступивших в ЦП.

17. Количество решенных вопросов в этой сфере.

18. Количество просроченных сообщений всего.

6. КРІ Дворовые и общественные территории:

19. Общее количество обращений поступивших в ЦП.

- 20. Количество решенных вопросов в этой сфере.
- 21. Количество просроченных сообщений всего.
- 7. КРІ Автомобильные дороги:**
 - 22. Общее количество обращений поступивших в ЦП.
 - 23. Количество решенных вопросов в этой сфере.
 - 24. Количество просроченных сообщений всего.
- 8. КРІ Экология:**
 - 25. Общее количество обращений поступивших в ЦП.
 - 26. Количество решенных вопросов в этой сфере.
 - 27. Количество просроченных сообщений всего.
- 9. КРІ Безопасность:**
 - 28. Общее количество обращений поступивших в ЦП.
 - 29. Количество решенных вопросов в этой сфере.
 - 30. Количество просроченных сообщений всего.
- 10. КРІ Общественный транспорт:**
 - 31. Общее количество обращений поступивших в ЦП.
 - 32. Количество решенных вопросов в этой сфере.
 - 33. Количество просроченных сообщений всего.

Заместитель директора МУП «ЕДДС МГО»

А.В. Карагаев

от 15.10. 2019 № 2261-н

Правила использования мобильного приложения «Кузбасс-Онлайн» для пользователей

1. Общие положения

Настоящие Правила регламентируют порядок размещения информации в мобильном приложении «Кузбасс-Онлайн» (далее - Приложение).

1.1. Модератор сообщений – роль пользователя, наделенного правами проверки и контроля за соблюдением пользователями Приложения установленных правил и норм, и правами назначения Исполнителей для сообщений, в соответствии с административными ролями (раздел II Регламента).

1.2. При регистрации пользователь указывает на русском языке свою фамилию и имя, а также по желанию - отчество, сотовый телефон и адрес (населенный пункт, улицу и номер дома). Адрес пользователя может быть использован для оповещений относящихся к конкретному списку адресов (отключение воды, света, ремонт дорог и т.п.). Телефон пользователя может быть использован для связи с ним Модератора и уточняющих вопросов к сообщениям, автором которых является Пользователь.

Сообщения пользователей, использующих в качестве фамилии и имени вымышленные данные, могут быть отклонены Модератором.

1.3. Сведение - сообщение, комментарий или ответ на опрос, размещенное пользователем в Приложении.

1.4. По итогам обработки поступившего сообщения Модератор принимает решение о публикации сообщения или об отклонении сообщения.

1.5. Текст сообщения должен быть написан на русском языке.

1.6. Фотографии публикуются в Приложении в качестве иллюстраций к тексту сообщения пользователя. В одном сообщении пользователь может направить не более 3 фотографий. Для публикации принимаются фотографии в формате *.jpg, *.png совокупным размером не более 5 Мб.

1.7. Модератор отказывает в публикации фотографий, акцентирующих внимание на образах конкретных людей, содержащих персональные данные, регистрационные знаки транспортных средств, имеющих низкое разрешение и качество, недостаточное для различения объектов и выполненных на них работ, отредактированных в фоторедакторах, в том числе использование коллажей, фотографий, требующих редактирования, в частности переворачивания, кадрирования или приближения.

1.8. Отклонение сообщения - недопущение публикации сведений (сообщений, комментариев).

1.9. Сообщение может быть не опубликовано. В этом случае доступ к просмотру и комментированию сообщения предоставляется только пользователю – автору данного сообщения. Другие пользователи Приложения не видят данное сообщение.

Отсутствие публикации не означает отклонение сообщения. Оно обрабатывается в том же порядке, что и опубликованные сообщения.

Отсутствие публикации может быть вызвано следующими причинами:

- сообщения с аналогичными вопросами уже опубликованы в Приложении,

- в сообщении используется непроверенная информация, которая может ущемлять права третьих лиц, используются персональные данные третьих лиц, согласие на обработку которых не предоставлено.

1.10. Блокировка - техническая мера ограничения возможности использования пользователями Приложения.

1.11. Для отзывов о технической работе Приложения следует использовать отзывы в магазине мобильных приложений к данному Приложению.

1.12. Модератор имеет право редактировать в тексте сообщения формулировки, включающие персональные данные, нечитаемый текст, задевающие честь и достоинство третьих лиц, чувства верующих. При редактировании таких формулировок Модератор обязательно указывает в комментарии сообщения, видимом пользователям, о факте и причине редактирования.

2. Причины отклонения сообщений пользователей Приложения

2.1. Тематика сообщения не соответствует предложенным в Приложении проблемным темам.

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

2.3. Сообщение не содержит конкретных фактов, на основании которых возможно провести проверку, либо смысл сообщения не ясен.

2.4. Текст сообщения полностью повторяет текст сообщения, ранее опубликованного в Приложении в отношении одного и того же объекта.

2.5. Сообщение содержит безосновательные, недоказанные обвинения в адрес других пользователей Приложения, органов власти, физических или юридических лиц.

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

2.7. Текст сообщения или фотография, содержащаяся в сообщении, содержит персональные данные, в том числе персональные данные третьих лиц, распространяемые без их согласия.

2.8. Текст сообщения или фотография, содержащаяся в сообщении и являющаяся обязательным атрибутом, необходимым для публикации сообщения пользователя в Приложении, содержит информацию, распространяемую в коммерческих целях либо в любых других целях, отличных от целей создания и функционирования Приложения, в том числе содержит ссылку на сторонний ресурс.

2.9. Фотография, сопровождающая сообщение пользователя, не отвечает требованиям пункта 1.7 настоящих Правил сообщений, при этом сообщение указывает на данную фотографию как на единственный факт, на основании которого возможно проведение проверки.

2.10. 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.

2.11. Сообщение содержит нецензурную лексику либо ее производные.

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

2.13. Сообщение содержит описание нескольких проблем по разным проблемным темам.

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

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

2.16. Тематика сообщения не соответствует выбранной пользователем категории объекта и/или проблемной теме либо указанные пользователем атрибуты противоречат тексту сообщения.

2.17. Несоответствие личных данных пользователя требованиям п. 1.3. настоящих Правил.

2.18. Текст сообщения содержит избыточную информацию, не относящуюся к сути проблемы.

2.19. При отклонении сообщения Модератор указывает в ответе или комментарии к сообщению причину отклонения.

3. Ответственность Пользователя и основания для блокировки пользователей

3.1. Пользователь несет персональную ответственность за содержание сообщения и своих комментариев.

3.2. В случае недостоверности и опасности сообщения или комментария на Пользователя распространяется Закон №195-ФЗ от 30.12.2001 «Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях».

3.3. Модератор имеет право удалить сообщение или комментарий Пользователя, содержащий угрозы, оскорбления, нецензурную лексику, текст с ошибками и/или опечатками, препятствующими пониманию смысла сообщения, написанный не кириллическим алфавитом, полностью или преимущественно заглавными (прописными) буквами, без знаков препинания, содержащий не общеупотребимые сокращения.

3.4. Основаниями для блокировки пользователя являются следующие случаи:

3.4.1. Сообщение или комментарий пользователя содержит угрозы действиями, которые способны нанести ущерб другому пользователю Приложения, иным лицам или организациям, нецензурную лексику, оскорбления, а также угрозы политического, религиозного или иного преследования.

3.4.2. Пользователь осуществляет действия, которые могут быть классифицированы как действия спам-роботов. Пользователь может быть заблокирован, если он отправил в Приложение не менее трех одинаковых сообщений или комментариев за 10 минут, включая опровержения ответов об устранении проблемы, в течение 24 часов.

3.5. При блокировке пользователя Менеджер (модератор, руководитель внедрения) пишет пользователю на указанный адрес электронной почты сообщение: «Ваш аккаунт в системе «Кузбасс Онлайн» заблокирован. Причина: - указание причины».

3.6. При содержании в сообщении или комментарии пользователя угроз действиями, которые способны нанести ущерб другому пользователю Приложения, иным лицам или организациям, нецензурную лексику, оскорбления, а также угрозы политического, религиозного или иного преследования, информация будет передана в правоохранительные органы.

4. Использование информации Приложения

Все опубликованные материалы Приложения доступны для использования при условии ссылок на первоисточник с обязательным указанием названия Приложения и даты размещения.

5. Сроки рассмотрения и обработки сообщений

5.1. Рассмотрение и обработка сообщений ведется только в рабочие дни (понедельник-пятница — с 08:00 до 17:00).

5.2. Максимальный срок рассмотрения новых сообщений модератором - до конца рабочего дня, следующего за днем поступления сообщения. Результат рассмотрения:

сообщение принимается в работу / отклоняется (если не соответствует правилам).

Если автор сообщения не отвечает на вопросы, необходимые модератору для уточнения задачи по сообщению, оставленные модератором в комментариях, срок рассмотрения продлевается на 1 рабочий день.

5.3. Максимальный срок «Публикации» ответа на сообщение Модератором - т.е. срок публикации окончательного ответа на сообщение и установки статуса «решено» либо «разъяснено» - 14 рабочих дней с момента появления сообщения в системе.

Заместитель директора МУП «ЕДДС МГО»

А.В. Карагаев