Приложение

к постановлению Администрации

муниципального образования

"Город Архангельск"

от 27.08.2020 № 1403

"Приложение

УТВЕРЖДЕН

постановлением Администрации

муниципального образования

"Город Архангельск"

от 01.06.2018 № 690

ПОРЯДОК

работы с муниципальной информационной системой

"Чистый город"

**1. Общие положения**

Порядок определяет взаимодействие участников информационного взаимодействия при получении, обработке и направлении ответов   
на сообщения пользователей, поступивших посредством муниципальной информационной системы "Чистый город" (далее – ИС "Чистый город").

**2. Обработка сообщений и подготовка ответов**

2.1. Сообщения, поступившие посредством ИС "Чистый город", по своей территориальной принадлежности поступают непосредственно в личный кабинет ИС "Чистый город" ответственного исполнителя.

2.2. Ответственный исполнитель при поступлении сообщения в личный кабинет обеспечивает обработку и направление ответа на сообщение пользователю, с его размещением в ИС "Чистый город". В целях обеспечения обработки и направления ответа ответственный исполнитель определяет непосредственного исполнителя для решения вопросов, указанных   
в сообщении, в соответствии с алгоритмами обработки сообщений пользователей.

2.3. Непосредственный исполнитель принимает меры по рассмотрению сообщений, устранению выявленных пользователем проблем или негативных событий, подготавливает проект ответа на сообщение и направляет его   
на утверждение ответственным исполнителем.

2.4. Сроки рассмотрения, обработки, подготовки и направления ответов на сообщения:

срок приема сообщения ответственным исполнителем и передачи   
в работу непосредственному исполнителю не должен превышать 3 рабочих дней с момента направления сообщения пользователем;

срок обработки сообщения, принятия соответствующих мер реагирования по устранению выявленных пользователем проблем, подготовки и передачи проекта ответа ответственному исполнителю не должен превышать 15 рабочих дней с момента передачи сообщения в работу непосредственному исполнителю;

срок рассмотрения и утверждения ответственным исполнителем подготовленного к отправке пользователю проекта ответа непосредственного исполнителя не должен превышать 3 рабочих дней с момента получения проекта ответа непосредственного исполнителя;

при несогласии ответственного исполнителя с проектом ответа непосредственного исполнителя сообщение может быть возвращено   
на доработку непосредственному исполнителю с обоснованием причин, срок принятия мер и подготовки повторного проекта ответа непосредственным исполнителем не должен превышать 3 рабочих дней.

2.5. В случае, если ответственный или непосредственный исполнитель   
по объективным причинам не могут полностью устранить нарушения, указанные пользователем в сообщении, ответ пользователю готовится   
с указанием принятых мер и предполагаемых сроков их устранения впоследствии и указанием ответственной организации (подразделения).

2.6. Ответы, подготовленные ответственными и непосредственными исполнителями в адрес пользователя, должны соответствовать следующим требованиям:

информация, отраженная в ответе должна быть по существу проблемы, указанной в сообщении и не содержать персональные данные третьих лиц   
без согласия на их распространение;

ответы непосредственных исполнителей готовятся таким образом, чтобы без дополнительных текстовых правок, они могли быть направлены пользователям;

при подготовке и направлении ответов пользователям рекомендуется начинать ответ со стандартной фразы "Здравствуйте, спасибо за Ваше сообщение" и завершать ответ стандартной фразой "С уважением, Администрация муниципального образования "Город Архангельск".

2.7. Сообщение считается исполненным после направления ответа пользователю и его размещения в ИС "Чистый город".

**3. Алгоритмы обработки сообщений пользователей**

* 1. Алгоритм обработки сообщений в категории "Незаконная реклама".

3.1.1. В целях обеспечения подготовки ответа ответственный исполнитель определяет непосредственного исполнителя для решения вопросов, указанных в сообщении. В случае отнесения сообщения к подкатегории "Граффити" непосредственным исполнителем назначается представитель управления муниципального жилищного контроля Администрации муниципального образования "Город Архангельск" (граффити нанесено на жилой дом, находящийся под управлением управляющей компании, и не согласовано   
с департаментом градостроительства Администрации муниципального образования "Город Архангельск"). В иных случаях для данной подкатегории непосредственным исполнителем является представитель администрации соответствующего территориального округа Администрации муниципального образования "Город Архангельск". В случае отнесения сообщения   
к подкатегории "Незаконная реклама" непосредственным исполнителем назначается представитель департамента градостроительства Администрации муниципального образования "Город Архангельск".

* + 1. По подкатегории "Незаконная реклама" департамент градостроительства Администрации муниципального образования "Город Архангельск" направляет владельцу рекламной конструкции на основании части 21 статьи 19 Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ "О рекламе" предписание на демонтаж рекламной конструкции в течение месяца со дня выдачи предписания и вносит информацию об этом предписании, дальнейших действиях и их сроках, производимых в случае невыполнения предписания,   
       в ИС "Чистый город" в виде проекта ответа пользователю.
    2. По подкатегории "Граффити" непосредственный исполнитель направляет обращение к собственнику здания или в управляющую организацию для принятия мер по устранению надписей, рисунков, графических изображений и вносит информацию об этом обращении в ИС "Чистый город" в виде проекта ответа пользователю.
    3. Ответственный исполнитель оценивает проект ответа непосредственного исполнителя и утверждает ответ в ИС "Чистый город"   
       со сменой статуса сообщения на "Исполнено" или направляет проект ответа   
       на доработку непосредственному исполнителю.
  1. Алгоритм обработки сообщений в категории "Контейнерные площадки".
     1. В целях обеспечения подготовки ответа ответственный исполнитель определяет непосредственного исполнителя для решения вопросов, указанных в сообщении. В случае отнесения сообщения жителя к подкатегории "Нерегулярный вывоз, малое количество контейнеров, уборка без подбора" непосредственным исполнителем назначается представитель регионального оператора по обращению с твердыми коммунальными отходами   
        (по согласованию). В случае отнесения сообщения к подкатегории "Плохое содержание со стороны управляющей компании, товарищества собственников жилья" непосредственным исполнителем назначается представитель управления муниципального жилищного контроля Администрации муниципального образования "Город Архангельск". В иных случаях для данной категории непосредственным исполнителем является представитель администрации соответствующего территориального округа Администрации муниципального образования "Город Архангельск".
     2. Непосредственный исполнитель при обработке сообщений предпринимает необходимые возможные меры по устранению указанных пользователем проблем, в том числе путем информирования управляющей компании или товарищества собственников жилья, вносит информацию   
        о результатах этих мероприятий или предпринятых действиях по устранению проблем в ИС "Чистый город" в виде проекта ответа пользователю.
     3. Ответственный исполнитель оценивает проект ответа непосредственного исполнителя и размещает ответ в ИС "Чистый город"   
        со сменой статуса сообщения на "Исполнено" или направляет проект ответа   
        на доработку непосредственному исполнителю.
  2. Алгоритм обработки сообщений в категории "Открытые люки".
     1. В целях обеспечения подготовки ответа ответственный исполнитель определяет непосредственными исполнителями представителей департамента городского хозяйства Администрации муниципального образования "Город Архангельск" и администрации соответствующего территориального округа Администрации муниципального образования "Город Архангельск"   
        для решения вопросов, указанных в сообщении.
     2. Администрация территориального округа Администрации муниципального образования "Город Архангельск" выставляет переносные ограждения опасной зоны до устранения проблемы в случае отсутствия таковых со стороны собственника коммуникаций.
     3. Департамент городского хозяйства Администрации муниципального образования "Город Архангельск" определяет собственника открытого люка. Доводит информацию до представителей собственника или ресурсоснабжающих организаций и ставит на контроль выполнение со стороны указанных лиц мероприятий по устранению нарушения. Информацию об этих мероприятиях, дальнейших действиях и их сроках, производимых в случае невыполнения мероприятий, вносятся в ИС "Чистый город" в виде проекта ответа пользователю. В случае определения объекта сообщения как "провал грунта", "яма" (при отсутствии сетей) непосредственным исполнителем определяется администрация соответствующего территориального округа Администрации муниципального образования "Город Архангельск", которая предпринимает меры по устранению нарушения и заносит информацию об этом в ИС "Чистый город" в виде проекта ответа пользователю.
     4. Ответственный исполнитель оценивает проект ответа непосредственного исполнителя и размещает ответ в ИС "Чистый город"   
        со сменой статуса сообщения на "Исполнено" или направляет проект ответа   
        на доработку непосредственному исполнителю.
  3. Алгоритм обработки сообщений в категории "Пропуск остановки общественным транспортом".
     1. В целях обеспечения подготовки ответа ответственный исполнитель определяет непосредственным исполнителем представителя департамента транспорта, строительства и городской инфраструктуры Администрации муниципального образования "Город Архангельск".
     2. Непосредственный исполнитель проверяет информацию в сообщении через спутниковый мониторинг движения общественного транспорта и,   
        в случае подтверждения информации, доводит её до ответственных лиц компании-перевозчика и ставит на контроль выполнение со стороны указанных ответственных лиц мероприятий, направленных на исключение повторных нарушений. Вносит информацию об этих мероприятиях в ИС "Чистый город"  
        в виде проекта ответа.
     3. Ответственный исполнитель оценивает проект ответа непосредственного исполнителя и размещает ответ в ИС "Чистый город"   
        со сменой статуса сообщения на "Исполнено" или направляет проект ответа   
        на доработку непосредственному исполнителю.
  4. Алгоритм обработки сообщений в категории "Уборка улично-дорожной сети".
     1. В целях обеспечения подготовки ответа ответственный исполнитель определяет непосредственным исполнителем представителя департамента транспорта, строительства и городской инфраструктуры Администрации муниципального образования "Город Архангельск".
     2. Департамент транспорта, строительства и городской инфраструктуры Администрации муниципального образования "Город Архангельск" доводит информацию до ответственных лиц подрядной организации, производящей уборку соответствующего объекта. Ставит   
        на контроль выполнение со стороны указанных ответственных лиц мероприятий по устранению нарушения. Заносит информацию о проведенных подрядной организацией мероприятиях в ИС "Чистый город" в виде проекта ответа пользователю.
     3. Ответственный исполнитель оценивает проект ответа непосредственного исполнителя и размещает ответ в ИС "Чистый город"   
        со сменой статуса сообщения на "Исполнено" или направляет проект ответа   
        на доработку непосредственному исполнителю.
  5. Алгоритм обработки сообщений в категории "Несанкционированное складирование мусора".
     1. В целях обеспечения подготовки ответа ответственный исполнитель определяет непосредственным исполнителем представителя администрации соответствующего территориального округа Администрации муниципального образования "Город Архангельск".
     2. Администрация территориального округа Администрации муниципального образования "Город Архангельск" доводит информацию   
        до ответственных лиц организации, производящей содержание соответствующей территории. Ставит на контроль выполнение со стороны указанных ответственных лиц мероприятий по устранению нарушения. Заносит информацию об проведенных организацией мероприятиях в ИС "Чистый город" в виде проекта ответа.
     3. Ответственный исполнитель оценивает проект ответа непосредственного исполнителя и размещает ответ в ИС "Чистый город"   
        со сменой статуса сообщения на "Исполнено" или направляет проект ответа   
        на доработку непосредственному исполнителю.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение

к Порядку работы с муниципальной информационной системой   
"Чистый город"

Соглашение о совместной работе

в муниципальной информационной системе "Чистый город"

(образец)

1. В соответствии с настоящим Соглашением муниципальное учреждение "Центр информационных технологий" (Сторона № 1) в лице   
   \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, и "наименование организации" (Сторона № 2), в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, именуемые в дальнейшем "Стороны" договорились о следующем.
2. Совместно использовать муниципальную информационную систему "Чистый город" (далее - ИС "Чистый город") в соответствии с Положением   
   о ИС "Чистый город" (далее – Положение) для решения задач, определенных Положением.
3. В рамках настоящего Соглашения Сторона № 1 передает   
   Стороне № 2 право ограниченного доступа в ИС "Чистый город" с учетом обеспечения Стороной № 2 необходимых требований по безопасному и квалифицированному использованию информационной системы.
4. Сторона № 2 принимает на себя обязательство по осуществлению функций непосредственного исполнителя при работе с сообщениями пользователей, относящихся к категории "\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_".
5. Сторона № 1 принимает на себя обязательство по обеспечению постоянного доступа к ИС "Чистый город" представителей Стороны № 2.
6. В рамках данного Соглашения Сторона № 2 принимает обязательство по информированию Стороны № 1 о назначении или смене представителя Стороны № 2, ответственного за работу в ИС "Чистый город".
7. Настоящее Соглашение заключено на неопределенный срок и может быть расторгнуто с письменным уведомлением по решению любой из Сторон.

Сторона № 1 Сторона № 2".

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_