

Приложение
к распоряжению
заместителя Мэра Москвы
в Правительстве Москвы –
руководителя Аппарата Мэра
и Правительства Москвы
от 12 октября 2012 г. N 61-PP

РЕГЛАМЕНТ
обработки и публикации информации на порталах
Правительства Москвы

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент определяет порядок обработки и публикации информации на порталах Правительства Москвы "Наш город. Программа развития Москвы" (gorod.mos.ru), "Дороги Москвы" (doroga.mos.ru), "Портал управления многоквартирными домами" (dom.mos.ru) (далее – Порталы).

1.2. В целях настоящего Регламента используются следующие понятия:

1.2.1. Информация – совокупность сообщений (за исключением сообщений по вопросам технической поддержки Порталов), направляемых пользователями на Порталы, и ответов на них органов исполнительной власти города Москвы (далее – ответы).

1.2.2. Обработка информации – анализ, проверка сообщений пользователей Порталов и ответов на них, а также подготовка и передача на Порталы ответов органами исполнительной власти города Москвы.

1.3. Пользователь Портала – неопределенный круг лиц, зарегистрированных на Портале.

1.4. Публикация информации – размещение на Порталах информации, переданной пользователями Порталов и органами исполнительной власти города Москвы, для общего доступа.

1.5. Сообщение пользователя Портала – текстовый комментарий, в том числе с фотографией, направленный пользователем на Портал.

1.6. Личный кабинет – персональный раздел Портала, доступ пользователей Портала к которому осуществляется с использованием логина и пароля, предоставляющий возможности для работы с информацией, размещенной на Портале.

1.7. В процессе обработки информации на Порталах принимают участие следующие субъекты:

1.7.1. Структурное подразделение Государственного казенного учреждения города Москвы "Московский центр "Открытое правительство", выполняющее функции единой редакции Порталов (далее - Единая редакция).

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

1.7.3. Функциональные органы исполнительной власти города Москвы, ответственные за проведение контрольных мероприятий по результатам обработки сообщений пользователей Порталов и ответов на них (далее - контрольные органы).

1.8. Для установления и поддержания порядка публикации сообщений на Порталах Единая редакция в своей деятельности руководствуется Едиными правилами модерации сообщений на порталах Правительства Москвы (далее - Единые правила модерации) (приложение 1 к настоящему Регламенту).

При осуществлении обработки и публикации информации субъекты, указанные в пункте 1.7, руководствуются:

1.8.1. Едиными критериями отклонения ответов на доработку (приложение 2 к настоящему Регламенту).

1.8.2. Основаниями для направления сообщений пользователей и (или) ответов органов исполнительной власти города Москвы в контрольные органы (приложение 3 к настоящему Регламенту).

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

2. Обработка сообщений пользователей Порталов

2.1. Направленное на Портал сообщение пользователя поступает в "личный кабинет" Единой редакции.

2.2. По итогам рассмотрения поступившего сообщения Единая редакция может принять следующие решения:

2.2.1. О публикации сообщения на Портале.

2.2.2. Об отклонении сообщения.

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

2.2.4. О необходимости передачи сообщения пользователя в контрольный орган.

2.3. В случае принятия решения, указанного в пункте 2.2.1, сообщение подлежит обязательной публикации.

2.4. В случае принятия решения, указанного в пункте 2.2.2, по адресу электронной почты пользователя Единой редакцией направляется уведомление об отклонении сообщения с указанием соответствующего пункта Единых правил модерации.

2.5. В случае принятия решения, указанного в пунктах 2.2.3, 2.2.4, сообщение поступает в "личный кабинет" органа исполнительной власти города Москвы, в том числе, при необходимости, контрольного органа.

2.6. С момента направления пользователем сообщения на Портал до момента его публикации на Портале и/или направления по адресу электронной почты пользователя уведомления об отклонении сообщения как несоответствующего Единым правилам модерации должно пройти не более 24 часов.

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

3. Обработка ответов на сообщения пользователей Порталов

3.1. Орган исполнительной власти города Москвы, получивший сообщение пользователя, в течение восьми рабочих дней готовит ответ на него.

3.2. Подготовленный органом исполнительной власти города Москвы ответ направляется в "личный кабинет" Единой редакции для обработки.

3.3. По итогам рассмотрения подготовленного ответа Единая редакция может принять следующее решение:

3.3.1. О публикации ответа на Портале.

3.3.2. О направлении ответа на доработку.

3.3.3. О необходимости передачи ответа и сообщения, на которое подготовлен ответ, в контрольный орган.

3.4. В случае принятия решения, указанного в пункте 3.3.1, ответ подлежит обязательной публикации.

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

3.6. С момента направления органом исполнительной власти города Москвы ответа в Единую редакцию до момента его публикации на Порталах 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 Единой редакцией может быть увеличена на срок не более чем до 72 часов.

3.8. Ответ на обращение пользователя публикуются на Портале в срок не более восьми рабочих дней с рабочего дня, следующего за днем публикации комментария (включая время, затраченное на доработку ответа в случае необходимости).

4. Обработка ответов контрольных органов

4.1. Контрольный орган, получивший для проведения проверки сообщение пользователя либо ответ органа исполнительной власти города Москвы, в течение восьми рабочих дней готовит по результатам проведения проверки ответ.

4.2. Подготовленный контрольным органом ответ направляется непосредственно в "личный кабинет" Единой редакции для обработки.

4.3. Обработанный ответ контрольного органа подлежит обязательной публикации.

4.4. С момента направления контрольным органом ответа в Единую редакцию до момента его публикации на Портале должно пройти не более 24 часов.

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

5. Анализ результатов обработки сообщений пользователей Порталов и ответов на них

Единая редакция 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.