**РЕГЛАМЕНТ**

**приема и обработки сообщений на Цифровой платформе «Умный город» (наименование ОМСУ)**

1. Общие положения.
   1. Настоящий Регламент определяет порядок приема и обработки сообщений на Цифровой платформе «Умный город» (наименование ОМСУ) (далее – Платформа).
   2. В настоящем Регламенте используются следующие термины и их определения:

**органы местного самоуправления** – (наименование ОМСУ), подведомственные им учреждения и организации, участвующие в обработке сообщений пользователей на основании соглашения и использующие сервисы Платформы;

**ответственные должностные лица** – сотрудники органов местного самоуправления, организаций, назначенные соответствующими органами или организациями ответственными за организацию работы органов местного самоуправления, организаций на Платформе;

**организации** – юридические лица или индивидуальные предприниматели, заключившие с Оператором Платформы соответствующее соглашение;

**Оператор Платформы** – (Наименование учреждения или подразделения ОМСУ, назначенного администрацией ответственным за функционирование Платформы);

**пользователь** – физическое или юридическое лицо, направившее сообщение на Платформе или принявшее участие в поддержке сообщения другого пользователя или голосовании за реализацию проектов, информация о которых размещена на Платформе с использованием средств регистрации Платформы;

**гость** – физическое или юридическое лицо, принявшее участие в поддержке сообщения пользователя или голосовании за реализацию проектов, информация о которых размещена на Платформе, и не использующий средства регистрации Платформы;

**сообщение** – электронное сообщение, поступившее на Платформу от пользователя;

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

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

**личный кабинет** - персональный раздел Платформы, доступ к которому осуществляется с использованием логина и пароля, предоставляющий возможности для работы с информацией, размещаемой на Платформе;

**публикация** – размещение на Платформе информации, переданной пользователями, органами местного самоуправления и организациями для общего доступа;

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

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

1. Участники взаимодействия по приему и обработке сообщений пользователей
   1. Участниками взаимодействия по приему и обработке сообщений являются:

Оператор Платформы;

органы местного самоуправления;

пользователи;

гости;

ответственные должностные лица.

* 1. Оператор Платформы:

определяет форму и требования к сведениям, предоставляемым органами местного самоуправления, организациями для формирования справочных данных;

вправе модерировать на Платформе список ответственных должностных лиц органов местного самоуправления, организаций;

вправе вносить изменения в технологические процессы функционирования сервисов Платформы, а также предоставлять доступ к новым сервисам Платформы;

размещает на Платформе справочную, новостную и иную общедоступную информацию;

обеспечивает техническую возможность получения органами местного самоуправления, организациями сведений о сообщениях пользователей Платформы и размещения ответов на них, в порядке и сроки предусмотренные настоящим Регламентом;

обеспечивает обработку сообщений пользователей и их направление ответственным лицам органов местного самоуправления, организаций для подготовки ответа на сообщения пользователей;

обеспечивает обработку ответов организаций на сообщения пользователей и их публикацию при ответе на сообщение пользователя;

предоставляет консультационную помощь органам местного самоуправления, организациям по осуществлению действий на Платформе, внесению информации и порядку обработки сообщений пользователей;

формирует и актуализирует справочную информацию и классификаторы, проводит анализ достаточности категорий сообщений по результатам оценки поступающих сообщений пользователей;

осуществляет консультирование пользователей по типовым вопросам и вопросам, касающимся технической работы Платформы;

* 1. Органы местного самоуправления и организации:

определяют должностных лиц, ответственных за организацию предоставления ответов на Платформе (далее – ответственные должностные лица);

готовят ответы на сообщения пользователей согласно настоящему Регламенту;

при необходимости организуют обработку входящих сообщений в пределах своей компетенции и доступных функций на Платформе;

обеспечивают актуализацию справочных данных;

* 1. Пользователи:

направляют сообщения на Платформу, согласно настоящему Регламенту;

дают оценку ответам органов местного самоуправления и организациям,

полученным на сообщения, в порядке, установленном настоящим Регламентом;

участвуют в поддержке сообщений других пользователей;

* 1. Гости:

участвуют в поддержке сообщений пользователей;

* 1. Ответственные должностные лица органов местного самоуправления и организаций обеспечивают:

организацию, контроль и качество приема и обработки сообщений, поступающих на Платформу, осуществляемых должностными лицами соответствующего органа местного самоуправления, организации;

актуальность и достоверность сведений, предоставляемых на Платформу, включая своевременную актуализацию типовых вопросов и ответов на них, справочных данных о структурных подразделениях органов местного самоуправления, организации,

иную информацию, необходимую для функционирования Платформы;

своевременное информирование Оператора Платформы о предстоящих событиях, в том числе публичных мероприятиях, в сфере компетенции органа местного самоуправления, организации, которые могут повлечь значительное увеличение количества сообщений пользователей на Платформе;

* 1. В целях регламентации процедур по обработке и подготовке ответов на сообщения Оператор Платформы вправе разрабатывать и утверждать тематические регламенты.
  2. Тематические регламенты разрабатываются на основании информации, предоставляемой органами местного самоуправления, организациями и утверждаются по согласованию с ними.
  3. Тематические регламенты могут иметь в качестве приложения технологические карты, определяющие особенности обработки сообщений для отдельных органов местного самоуправления, организаций.

**Темы и категории тем сообщений на Платформе**

* 1. Размещение сообщений на Платформе осуществляется в соответствии с темами и категориями тем.
  2. Формирование перечня новых тем и (или) категорий на Платформе осуществляется Оператором Платформы самостоятельно по согласованию с заинтересованными органами местного самоуправления, организациями и технической поддержкой Платформы.
  3. Предложение органа местного самоуправления, организации о создании (изменении) на Платформе новой темы и (или) категории должно содержать:

наименование темы и (или) категории, которую предлагается создать (изменить) на Платформе;

наименование органа местного самоуправления, организации, который предлагается сделать ответственным за подготовку ответов на сообщения по данной теме и (или) категории;

наименования органов местного самоуправления, организаций, участие которых необходимо при подготовке ответов на сообщения по данной теме и (или) категории;

предложения по маршрутизации сообщений по данной теме и (или) категории.

* 1. Если для создания (изменения) темы и (или) категории на Платформе требуется согласование нескольких органов местного самоуправления, организаций, то создание (изменение) темы и (или) категории на Платформе осуществляется Оператором Платформы после согласования со всеми указанными органами и организациями.

1. Способы направления сообщений на Платформу
   1. Пользователь может направить сообщение на Платформу, размещенной в информационно-коммуникационной сети Интернет по адресу: **https://ПОДДОМЕН.rosatom.city/**
   2. Для формирования и направления сообщения непосредственно на Платформу пользователь использует средства регистрации Платформы.
   3. При формировании сообщения пользователь выбирает на Платформе тему и категорию темы, соответствующей содержанию сообщения, и формирует сообщение.
   4. Направление электронных сообщений пользователей на Платформу, осуществляется в любое время в рабочие, выходные и праздничные дни.
2. Требования к сообщениям, поступающим на Платформу
   1. Сообщение пользователя должно содержать:

информацию в текстовой или иной форме (включая электронные образы документов и (или) фотографии (далее - фотографии));

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

* 1. Пользователь вправе дополнительно указать в сообщении:

фамилию, имя, отчество пользователя;

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

* 1. Сообщения направляются на русском языке и 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, гостям, органам власти, органам местного самоуправления, организациям, иным лицам;

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

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);

информацию по вопросам деятельности федеральных и региональных органов государственной власти;

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

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

* 1. Помимо требований, предусмотренных пунктом 4.1. настоящего Регламента, сообщения, поступающие на Платформу, не могут полностью повторять текст сообщения, ранее зарегистрированного на Платформе и направленного пользователем до истечения установленного срока подготовки ответа на ранее зарегистрированное сообщение. В случае дублирования сообщения одним или несколькими пользователями Платформы, повторяющиеся сообщения подлежат удалению Оператором с отправкой соответствующего уведомления.
  2. Электронные образы документов и (или) фотографии должны быть выполнены в форматах \*jpg, \*png, tiff.
  3. К одному сообщению, поступившему на Платформу, можно приобщить не более 4 фотографий.
  4. Не допускается направление фотографий требующих редактирования, в частности, переворачивания, кадрирования или приближения.
  5. При размещении сообщения на Платформу оно становится публичным. Публичность сообщения означает возможность любого пользователя или гостя ознакомиться с содержанием сообщения и ответом на него (далее - публичные сообщения).

1. Обработка сообщений, поступающих на Платформу
   1. Обработка сообщений, поступающих на Платформу, осуществляется согласно требованиям, установленным настоящим Регламентом.
   2. Сформированное пользователем на Платформе сообщение поступает Оператору Платформы для обработки.
   3. Оператор Платформы рассматривает сообщение на предмет соответствия его содержания:

категории тем, содержащихся на Платформе;

требованиям к сообщениям, поступающим на Платформу, предусмотренным разделом IV настоящего Регламента.

* 1. Основания для принятия решения об отказе в регистрации сообщения, поступившего на Платформу:

несоответствие содержания сообщения пользователя категории тем, содержащихся на Платформе;

несоответствие сообщения требованиям, предусмотренным разделом 4 настоящего Регламента.

* 1. В случае регистрации публичного сообщения на Платформе, Оператор обеспечивает:

делегирование опубликованного сообщения ответственным должностным лицам или организациям, определенными (наименование ОМСУ) по данной теме и (или) категории сообщения, для подготовки ответа;

направление уведомления о регистрации сообщения и публикации сообщения в личный кабинет пользователя на Платформе или на электронный адрес пользователя.

* 1. В случае отказа в регистрации сообщения на Платформе Оператор Платформы обеспечивает направление уведомления об отказе в регистрации сообщения с указанием причины отказа и предложением скорректировать сообщение в соответствии требованиями, предусмотренными разделом 4 настоящего на адрес электронной почты пользователя.

1. Предоставление ответов на сообщения, поступающие на Платформу
   1. Предоставление ответа на сообщение осуществляется ответственными сотрудниками органа местного самоуправления или организации.
   2. Ответственное лицо органа местного самоуправления или организации, получившее сообщение, готовит на него ответ согласно правилам делопроизводства.
   3. 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 предоставления ответа на него), либо обоснование невозможности решения вопроса.
   4. Ответ на сообщение размещается органом местного самоуправления, организацией на Платформе в публичном виде, автоматически данный ответ направляется его пользователю на адрес электронной почты.
   5. 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 средствами Платформы производится уведомление о необходимости подготовки дополнительного ответа на сообщение пользователя.
   6. Орган местного самоуправления, организация готовят дополнительный ответ в порядке и сроки, установленные настоящим Регламентом.
   7. При предоставлении ответа на сообщение, поступившее на Платформу, Оператор Платформы вправе без согласования с органом местного самоуправления, организацией адаптировать без искажения смысла предоставленную информацию, для удобства ее восприятия пользователем.
   8. Оператор Платформы в целях контроля результатов обработки сообщений может осуществлять выборочный опрос пользователей о результатах произведенных работ и удовлетворенности ими со стороны пользователя.
   9. К ответу на сообщение могут прикрепляться электронные образы (скан-образы) документов и (или) фотографии, подтверждающие факт рассмотрения и (или) решения вопроса, содержащегося в сообщении.
   10. Пользователь получает уведомление о публикации ответа на публичное сообщение на Платформе на адрес электронной почты.
   11. Ответ на сообщение доступен пользователю на Платформе по уникальному номеру, который присваивается сообщению при его регистрации.
2. Срок обработки сообщений и предоставления на них ответов
   1. Срок обработки сообщения пользователя и предоставления ответа на него с учетом тем и (или) категории определяется согласно нормативных сроков решения, принятых органами местного самоуправления.
   2. Оператор Платформы должен быть проинформирован о сроках обработки сообщений органами местного самоуправления и руководствоваться этими сроками при направлении сообщения ответственным лицам.
3. Обратная связь пользователей при направлении сообщений на Платформу
   1. Пользователь может дать оценку ответу, полученному на сообщение, посредством выбора на Платформе одного из предлагаемых вариантов ответа.
   2. При выборе негативной оценки ответа пользователь в обязательном порядке указывает конкретные замечания, требующие доработки.
   3. В случае негативной оценки ответа сообщение повторно направляется в уполномоченный орган местного самоуправления, организацию на доработку с указанием замечаний, требующих доработки.
   4. Пользователь уведомляется о направлении ответа на доработку по адресу электронной почты.
   5. Пользователь, гость может проголосовать в поддержку любого публичного сообщения с использованием сервисов Платформы.
   6. Пользователь, гость может проголосовать в поддержку одного публичного сообщения только один раз.
4. Результаты рассмотрения сообщений

В рамках Платформы автоматически формируется статистическая и аналитическая информация о деятельности органов местного самоуправления, организаций по обработке сообщений и подготовке на них ответов (далее – статистическая и аналитическая информация).

1. Ответственность Оператора Платформы, органов власти, органов местного самоуправления, организации
   1. Оператор Платформы несет ответственность за выполнение обязательств, предусмотренных настоящим Регламентом за исключением случаев, предусмотренных пунктом 10.2 настоящего Регламента.
   2. Оператор Платформы не несет ответственность за достоверность и актуальность информации, размещаемой органами местного самоуправления, организациями в установленном порядке на Платформе, Портале государственных услуг, в иных информационных системах, информационные ресурсы которых используются Оператором Единой системы для подготовки и предоставления ответов на сообщения пользователей.
   3. Органы местного самоуправления, организации несут ответственность за выполнение обязательств, предусмотренных настоящим Регламентом, в том числе за актуальность и достоверность сведений справочные данные о структурных подразделениях, иную информацию, необходимую для функционирования Платформы.