

# РЕГЛАМЕНТ

## приема и обработки сообщений на Портале приема и обработки сообщений по вопросам повышения качества жизни и обеспечению развития Мурманской области «Наш Север»

### I. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент определяет порядок приема и обработки сообщений на Портале приема и обработки сообщений по вопросам повышения качества жизни и обеспечению развития Мурманской области «Наш Север» (далее – Портал).

1.2. Настоящий Регламент разработан в соответствии с Распоряжением Губернатора Мурманской области А.В. Чибиса № 120-рг от 18.07.2019 г. «О Портале приема и обработки сообщений по вопросам повышения качества жизни и обеспечению развития Мурманской области «Наш Север».

1.3. В настоящем Регламенте используются следующие термины и их определения:

органы власти – исполнительные органы государственной власти Мурманской области, подведомственные им учреждения и организации;

органы местного самоуправления – органы местного самоуправления Мурманской области, подведомственные им учреждения и организации, участвующие в обработке сообщений пользователей на основании соглашения и использующие сервисы Портала;

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

организации – юридические лица или индивидуальные предприниматели, заключившие с Владельцем Портала соответствующее соглашение;

Владелец Портала – Автономная некоммерческая организация «Центр городского развития Мурманской области»;

Оператор Портала – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, определяемое Владельцем Портала для работы на Портале по обработке сообщений пользователей и выполнению иных функций по обеспечению деятельности сервисов Портала;

Комитет – Комитет по развитию информационных технологий и связи Мурманской области;

Проектный комитет - временный коллегиальный совещательный орган, созданный в целях организации процессов управления проектом «Умные города Мурманской области», положение о котором утверждается Правительством Мурманской области;

пользователь – физическое или юридическое лицо, направившее сообщение на Портал или принявшее участие в поддержке сообщения другого пользователя или голосовании за реализацию проектов, информация о

которых размещена на Портале с использованием средств регистрации Портала или учетной записи единой системы идентификации и аутентификации (ЕСИА);

гость – физическое или юридическое лицо, принявшее участие в поддержке сообщения пользователя или голосовании за реализацию проектов, информация о которых размещена на Портале, и не использующий средства регистрации Портала или учетной записи единой системы идентификации и аутентификации (ЕСИА);

сообщение – телефонный вызов или электронное сообщение, поступившее на Портал от пользователя;

телефонный вызов – информация в устной форме, поступившая на Портал через единый телефонный номер;

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

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 Портала;

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

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

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

Справочник – информационный ресурс Портала, представляющий собой базу данных, состоящую из типовых вопросов и ответов на них, справочной информации о структурных подразделениях органов власти, органов местного самоуправления и организаций (включая полномочия, контактные данные, режимы работы), а также иные сведения, необходимые для функционирования Портала, предоставляемые органами власти, органами местного самоуправления и организациями Оператору Портала;

типовые вопросы – часто задаваемые пользователями вопросы и ответы на них, предоставленные Оператору Портала для размещения в Справочнике органами власти, органами местного самоуправления и организациями;

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

1.4. Сообщения, направленные на Портал, 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.

## II. Участники взаимодействия по приему и обработке сообщений пользователей

2.1. Участниками взаимодействия по приему и обработке сообщений являются:

- Владелец Портала;
- Комитет;
- Оператор Портала;
- органы власти;
- органы местного самоуправления;
- Проектный комитет;
- пользователи;
- гости;
- ответственные должностные лица.

2.2. *Владелец Портала:*

определяет Оператора Портала;

определяет форму и требования к сведениям, предоставляемым органами власти, органами местного самоуправления, организациями для формирования Справочника;

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

2.3. *Комитет:*

организовывает мероприятия, направленные на защиту информации, обрабатываемой на Портале, включая персональные данные пользователей, указанные в сообщениях, в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации и законодательством Мурманской области;

2.4. *Оператор Портала:*

размещает на Портале справочную, новостную и иную общедоступную информацию;

проводит профилактические работы в сервисах и аппаратных мощностях Портала с временным приостановлением работы Портала при условии размещения информации о сроках проведения профилактических работ в новостном разделе Портала;

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

обеспечивает обработку сообщений пользователей и их направление ответственным лицам органов власти, органов местного самоуправления, организаций для подготовки ответа на сообщения пользователей в соответствии с технологическими картами;

направляет ответы на сообщения пользователей по типовым вопросам, размещенным в Справочнике;

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

предоставляет консультационную помощь органам власти, органам местного самоуправления, организациям по осуществлению действий на Портале, 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 Портала;

готовит ежемесячную аналитическую информацию о количестве поступивших сообщений в разрезе по категориям сообщений и направляет данную информацию с приложением рекомендаций по совершенствованию перечня категорий сообщений пользователей секретарю Проектного комитета.

*2.5. Органы власти, органы местного самоуправления и организации:* определяют должностных лиц, ответственных за организацию предоставления ответов на Портал (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 Портале;

обеспечивают актуализацию справочных данных, состав которых определяется Владельцем Портала по согласованию с заинтересованными органами власти, органами местного самоуправления и организациями;

представляют Владельцу Портала предложения по развитию Портала; иницируют проведение опросов.

*2.6. Проектный комитет* обеспечивает рассмотрение переданных в порядке, предусмотренном пунктами 2.14, 8.11, 8.14 и 9.2 настоящего Регламента, сообщений согласно Положению о Проектном комитете, утверждаемому Правительством Мурманской области.

*2.7. Пользователи:*

направляют сообщения на Портал согласно настоящему Регламенту;

дают оценку ответам органов власти, органов местного самоуправления и организациям, полученным на сообщения, в порядке, установленном настоящим Регламентом;

участвуют в поддержке сообщений других пользователей; участвуют в вопросах.

*2.8. Гости:*

участвуют в поддержке сообщений пользователей.

участвуют в опросах.

*2.9. Ответственные должностные лица обеспечивают:*

организацию, контроль и качество приема и обработки сообщений, поступающих на Портал, осуществляемых должностными лицами соответствующего органа власти, органа местного самоуправления,

организации;

актуальность и достоверность сведений, предоставляемых на Портал, включая своевременную актуализацию типовых вопросов и ответов на них, справочных данных о структурных подразделениях органов власти, органов местного самоуправления, организации, иную информацию, необходимую для функционирования Портала;

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

оперативное взаимодействие с Оператором Портала в целях обеспечения актуальности и достоверности сведений, содержащихся в Справочнике.

### **Тематические регламенты и технологические карты**

2.10. В целях регламентации процедур по обработке и подготовке ответов на сообщения Оператор Портала вправе разрабатывать и утверждать тематические регламенты.

2.11. Тематические регламенты разрабатываются на основании информации, предоставляемой органами власти, органами местного самоуправления, организациями и утверждаются по согласованию с ними.

2.12. Тематические регламенты могут иметь в качестве приложения технологические карты, определяющие особенности обработки сообщений для отдельных органов власти, органов местного самоуправления, организаций.

### **Темы и категории тем сообщений на Портале**

2.13. Размещение сообщений на Портале осуществляется в соответствии с темами и категориями тем.

2.14. Формирование перечня новых тем и (или) категорий на Портале осуществляется Оператором Портала самостоятельно по согласованию с заинтересованными органами власти, органами местного самоуправления, организациями и Владельцем Портала или на основании решения, принятого на Проектном комитете по результатам анализа предложений, поступивших от органов власти, органов местного самоуправления, организаций в адрес Оператора Портала или предложения Оператора Портала, поступивших в адрес секретаря Проектного комитета.

2.15. Предложение органа власти, органа местного самоуправления, организации о создании (изменении) на Портале новой темы и (или) категории должно содержать:

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

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

наименования органов власти, 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.

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

### **III. Способы направления сообщений на Портал**

3.1. Пользователь может направить сообщение на:

единый телефонный номер, определяемый Оператором Портала (далее – единый телефонный номер);

Портал, размещенный в информационно-коммуникационной сети Интернет по адресу [nashsever51.ru](http://nashsever51.ru).

3.2. Пользователь вправе направить сообщение в Единую систему только от своего имени.

3.3. Прием телефонных вызовов на единый телефонный номер осуществляется Оператором Портала в рабочее время.

3.4. Для формирования и направления сообщения непосредственно на Портал пользователь использует средства регистрации Портала или учетной записи единой системы идентификации и аутентификации (ЕСИА).

3.5. При формировании сообщения пользователь выбирает на Портале тему и категорию темы, соответствующей содержанию сообщения, и формирует сообщение.

3.6. Направление электронных сообщений пользователей на Портал, осуществляется любое время в рабочие, выходные и праздничные дни.

### **IV. Требования к сообщениям, поступающим на Портал**

4.1. 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.

4.2. Пользователь вправе дополнительно указать в сообщении:

- фамилию, имя, отчество пользователя;
- контактный телефон пользователя;
- иные обстоятельства, имеющие по мнению пользователя значение для обработки информации, указанной в сообщении.

4.3. 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 Портала;

- 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 в порядке, установленном пунктом 8.6 настоящего Регламента);

- информацию по вопросам деятельности федеральных органов государственной власти;

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

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

4.4. Помимо требований, предусмотренных пунктом 4.1. настоящего Регламента, сообщения, поступающие на Портал, не могут полностью повторять текст сообщения, ранее зарегистрированного на Портале и направленного пользователем до истечения установленного срока подготовки ответа на ранее зарегистрированное сообщение. В случае дублирования сообщения одним или несколькими пользователями Портала, повторяющиеся сообщения подлежат удалению Оператором с отправкой соответствующего уведомления.

4.5. Электронные образы документов и (или) фотографии должны быть выполнены в форматах *\*jpg, \*png, tiff*.

4.6. К одному сообщению, поступившему на Портал, можно приобщить не более 5 фотографий.

4.7. Совокупный объем сообщения, поступившего на Портал, не может превышать 50 Мб.

4.8. Не допускается направление фотографий требующих редактирования, в частности, переворачивания, кадрирования или приближения.

4.9. При размещении сообщения на Портале пользователь указывает, является ли его сообщение публичным.

4.10. Публичность сообщения означает возможность любого пользователя или гостя ознакомиться с содержанием сообщения и ответом на него (далее - публичные сообщения).

4.11. В случае если пользователь не указал, что его сообщение является публичным, оно считается непубличным.

4.12. Непубличное сообщение и ответ на него не могут быть доступными для ознакомления другим пользователям или гостям (далее – непубличные сообщения).

4.13. Непубличными являются сообщения, содержащие в текстовой части или приобщенных к нему фотографиях:

- персональные данные пользователя или иного лица;
- сведения, связанные с фактом обращения пользователя за оказанием медицинской помощи, сведения о состоянии здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении;
- иные сведения, которые законодательством Российской Федерации, законодательством Мурманской области отнесены к категории информации конфиденциального характера;
- сведения, которые законодательством Российской Федерации, законодательством Мурманской области отнесены к категории государственной и (или) иной тайны.

## **V. Обработка сообщений, поступающих на Портал**

5.1. Обработка сообщений, поступающих на Портал, осуществляется согласно требованиям, установленным настоящим Регламентом.

### **Обработка телефонных вызовов**

5.2. Телефонный вызов пользователя по единому телефонному номеру поступает Оператору Портала для обработки.

5.3. Телефонные вызовы подлежат регистрации на Портале Оператором Портала с указанием следующих сведений:

уникальный регистрационный номер телефонного вызова;  
дата поступления телефонного вызова;

время поступления телефонного вызова;  
содержание телефонного вызова; результаты  
обработки телефонного вызова;

адрес электронной почты пользователя, указанный пользователем при авторизации;

фамилия, имя, отчество пользователя (в случае их указания пользователем);

контактный телефон пользователя (в случае указания пользователем).

5.4. В процессе обработки телефонного вызова, в зависимости от содержания вопроса, Оператор Портала может осуществлять одно из следующих действий:

самостоятельно дает ответ на сообщение;

предоставляет контактную информацию для самостоятельного обращения пользователя в соответствующий орган власти, орган местного самоуправления, организацию по компетенции;

5.5. При поступлении от пользователя сообщения, содержащего типовой вопрос, а также запрос сведений из Справочника, Оператор Портала вправе самостоятельно дать ответ на сообщение пользователя.

5.6. При поступлении от пользователя сообщения, содержащего нетиповой вопрос, Оператор Портала заводит сообщение на Портал для подготовки соответствующего ответа в письменном виде с учетом положений, установленных пунктами 6.1 – 6.10 настоящего Регламента.



## **Обработка сообщений, поступающих на Портал**

5.7. Сформированное пользователем на Портале сообщение поступает Оператору Портала для обработки.

5.8. Оператор Портала рассматривает сообщение на предмет соответствия его содержания:

категории тем, содержащихся на Портале;

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

5.9. По итогам обработки поступившего сообщения Оператор Портала принимает одно из следующих решений:

о регистрации непубличного сообщения на Портале;

о регистрации публичного сообщения на Портале и его публикации;

об отказе в регистрации сообщения на Портале.

5.10. Регистрация сообщения осуществляется Оператором Портала с указанием следующих сведений:

уникальный регистрационный номер сообщения;

дата поступления сообщения;

время поступления сообщения;

содержание сообщения; результаты обработки сообщения;

адрес электронной почты пользователя, указанный пользователем при авторизации;

фамилия, имя, отчество пользователя (в случае их указания пользователем).

контактный телефон пользователя (в случае указания пользователем).

5.11. Основания для принятия решения об отказе в регистрации сообщения, поступившего на Портал:

несоответствие содержания сообщения пользователя категории тем, содержащихся на Портале;

несоответствие сообщения требованиям, предусмотренным разделом IV настоящего Регламента.

5.12. В случае регистрации непубличного сообщения на Портале, указанное сообщение:

регистрируется Оператором Портала на Портале;

направляется Оператором Портала в личный кабинет органа власти, органа местного самоуправления или организации в соответствии с технологической картой для подготовки ответа;

на адрес электронной почты пользователя направляется уведомление о регистрации сообщения на Портале.

5.13. В случае регистрации публичного сообщения на Портале, Оператор обеспечивает:

регистрацию сообщения на Портале;

опубликование сообщения;

направление сообщения в личный кабинет органа власти, органа местного

самоуправления или организации в соответствии с технологической картой для подготовки ответа;

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

5.14. В случае отказа в регистрации сообщения на Портале Оператор Портала обеспечивает направление уведомления об отказе в регистрации сообщения с указанием причины отказа и предложением скорректировать сообщение в соответствии требованиями, предусмотренными разделом IV настоящего Регламента в личный кабинет пользователя на Портале или на адрес электронной почты пользователя.

5.15. С момента направления пользователем сообщения на Портал и до момента его регистрации (для непубличных сообщений) или публикации (для публичных сообщений) на Портале и (или) направления на адрес электронной почты пользователя уведомления об отказе в регистрации сообщения должно пройти не более 2 рабочих дней, за исключением сообщений, связанных с вопросами уборки снега, срок по которым составляет 4 часа в рабочий день.

5.16. Если сообщение поступает в нерабочие дни (праздничные и (или) выходные дни), то моментом направления сообщения на Портал считается первый ближайший рабочий день, следующий за днем фактического направления сообщения пользователем на Портал.

## **VI. Предоставление ответов на сообщения, поступающие на Портал**

6.1. В целях подготовки ответа сообщение направляется Оператором Портала в личный кабинет уполномоченного органа власти, органа местного самоуправления или организации в соответствии с технологической картой.

6.2. Предоставление ответа на сообщение осуществляется ответственными сотрудниками органа власти, органа местного самоуправления или организации.

6.3. В случаях, предусмотренных настоящим Регламентом, предоставление ответа на сообщение осуществляется Оператором Портала самостоятельно.

6.4. Ответственное лицо органа власти, органа местного самоуправления или организации, получившее сообщение через личный кабинет, готовит на него ответ согласно правилам делопроизводства.

6.5. 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.

6.6. Ответ на сообщение направляется органом власти, органом местного самоуправления, организацией Оператору Портала. Оператор Портала размещает ответ на Портале (в случае ответа на публичное

сообщение) и направляет его пользователю на адрес электронной почты.

6.7. 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 в адрес органа власти, органа местного самоуправления, организации средствами Портала автоматически направляется уведомление о необходимости подготовки дополнительного ответа на сообщение пользователя.

6.8. Орган власти, орган местного самоуправления, организация готовят дополнительный ответ в порядке и сроки, установленные настоящим Регламентом.

6.9. При предоставлении ответа на сообщение, поступившее на Портал, Оператор Портала вправе без согласования с органом власти, органом местного самоуправления, организацией адаптировать без искажения смысла предоставленную информацию в Справочник (включая типовые вопросы и ответы на них, справочные данные о структурных подразделениях органов власти, органов местного самоуправления, организации, иную информацию, необходимую для функционирования Портала), для удобства ее восприятия пользователем.

6.10. Оператор Портала в целях контроля результатов обработки сообщений может осуществлять выборочный опрос пользователей о результатах предоставления ответа и удовлетворенности ими со стороны пользователя.

### ***Предоставление ответов на телефонные вызовы Оператором Портала***

6.11. При поступлении телефонного вызова Оператор Портала: дает ответ на типовые вопросы;

предоставляет справочную информацию о структурных подразделениях органов власти, включая сведения о контактных данных и режимах работы;

предоставляет справочную информацию о порядке оказания государственных и муниципальных услуг;

оказывает помощь при использовании пользователем электронных сервисов информационных систем органов власти, размещенных в сети Интернет;

оказывает помощь при формировании и направлении пользователями сообщений на Интернет-портал.

6.12. Ответ на типовые вопросы и предоставление справочной информации о структурных подразделениях органов власти, органов местного самоуправления, организаций осуществляются Оператором Портала на основании сведений Справочника с учетом положений, установленных пунктами 6.1 – 6.13 настоящего Регламента.

6.13. Ответ на нетиповые вопросы осуществляется в письменном виде посредством заведения сообщения на Портал с учетом положений, установленных пунктами 6.1 – 6.10 настоящего Регламента.

6.14. Предоставление справочной информации о порядке оказания

государственных и муниципальных услуг осуществляется Оператором Единой системы на основании сведений, размещенных на Портале государственных услуг, с учетом положений, установленных пунктами 6.1 – 6.13 настоящего Регламента.

#### ***Предоставление ответов на сообщения, поступившие на Портал***

6.15. Орган власти, орган местного самоуправления, организация, получившие сообщение пользователя через личный кабинет, готовят на него ответ согласно правилам делопроизводства.

6.16. К ответу на сообщение могут прикрепляться электронные образы (скан-образы) документов и (или) фотографии, подтверждающие факт рассмотрения и (или) решения вопроса, содержащегося в сообщении.

6.17. Подготовленный ответ орган власти, орган местного самоуправления, организация направляет Оператору Портала через личный кабинет.

6.18. Оператор Портала направляет подготовленный органом власти, органом местного самоуправления, организацией ответ в личный кабинет или на адрес электронной почты пользователя и публикует ответ на публичное сообщение пользователя на Портале.

6.19. Пользователь получает уведомление о публикации ответа на публичное сообщение на Портале в личном кабинете или на адрес электронной почты.

6.20. Ответ на сообщение доступен пользователю на Портале по уникальному номеру, который присваивается сообщению при его регистрации.

### **VII. Срок обработки сообщений и предоставления на них ответов**

7.1. Срок обработки сообщения пользователя и предоставления ответа на него составляет с момента направления пользователем сообщения на Портал и до момента получения пользователем ответа на сообщение - не более 10 рабочих дней за исключением сообщений, связанных с вопросами уборки снега, срок рассмотрения которых составляет 2 рабочих дня.

### **VIII. Обратная связь пользователей Портала**

8.1. Пользователь может дать оценку ответа, полученного на сообщение, в порядке, предусмотренном настоящим разделом Регламента.

#### **Обратная связь пользователей при направлении телефонных вызовов**

8.2. При поступлении телефонного вызова на Портал оценка ответа на сообщение может быть дана пользователем в процессе телефонного разговора с сотрудником Оператора Портала.

8.3. Оператор Портала в целях контроля результатов обработки сообщений может осуществлять выборочный опрос пользователей о результатах предоставления ответа и удовлетворенности пользователя.

## **Обратная связь пользователей при направлении сообщений на Портал**

8.4. Пользователь может дать оценку ответу, полученному на сообщение, посредством выбора на Портале одного из предлагаемых на Портале вариантов ответа.

8.5. При выборе негативной оценки ответа пользователь в обязательном порядке указывает конкретные замечания, требующие доработки.

8.6. В случае негативной оценки ответа сообщение повторно направляется в уполномоченный орган власти, орган местного самоуправления, организацию на доработку с указанием замечаний, требующих доработки.

8.7. Срок доработки ответа на сообщение составляет 8 рабочих дней, за исключением сообщений, связанных с вопросами уборки снега, срок доработки ответа по которым составляет 2 рабочих дня.

8.8. Пользователь уведомляется о направлении ответа на доработку по адресу электронной почты.

8.9. Сообщение может направляться в орган власти, орган местного самоуправления, организацию повторно для обработки и подготовки ответа не более трех раз.

8.10. Повторная обработка сообщения и подготовка на него ответа осуществляется согласно разделам V и VI настоящего Регламента.

8.11. В случае направления сообщения на повторную подготовку ответа три раза, указанная в сообщении информация выносится Оператором Портала на рассмотрение Проектного комитета.

8.12. Пользователь, гость может проголосовать в поддержку любого публичного сообщения с использованием сервисов Портала.

8.13. Пользователь, гость может проголосовать в поддержку одного публичного сообщения только один раз.

8.14. Публичное сообщение, за которое в течение трех суток с момента размещения на Портале проголосовало более одной тысячи пользователей, передается Оператором Портала на рассмотрение Проектного комитета.

## **IX. Результаты рассмотрения сообщений**

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

9.2. Оператор Портала ежемесячно направляет в Министерство экономического развития Мурманской области, Проектный комитет статистическую и аналитическую информацию о характере содержания сообщений, включая ответы на них, а также результатах опросов пользователей, проводимых с использованием Портала.

## **Х. Ответственность Оператора Портала, органов власти, органов местного самоуправления, организаций**

10.1. Оператор Портала несет ответственность за выполнение обязательств, предусмотренных настоящим Регламентом за исключением случаев, предусмотренных пунктом 10.2 настоящего Регламента.

10.2. Оператор Портала не несет ответственность за достоверность и актуальность информации, размещаемой органами власти, органами местного самоуправления, организациями в установленном порядке на Портале, Портале государственных услуг, в иных информационных системах, информационные ресурсы которых используются Оператором Единой системы для подготовки и предоставления ответов на сообщения пользователей.

10.3. Органы власти, органы местного самоуправления, организации несут ответственность за выполнение обязательств, предусмотренных настоящим Регламентом, в том числе за актуальность и достоверность сведений, предоставляемых в Справочник, включая типовые вопросы и ответы на них, справочные данные о структурных подразделениях, иную информацию, необходимую для функционирования Портала.