



ДЕПАРТАМЕНТ ИНФОРМАЦИОННЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от «31» декабря 2019 г. № 93

Об утверждении положения о региональной цифровой платформе
«Кузбасс – онлайн»

Во исполнение подпункта 1.1 распоряжения Правительства Кемеровской области – Кузбасса от 30.09.2019 г. № 598-р «О создании и внедрении региональной цифровой платформы «Кузбасс – онлайн»

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемое положение о региональной цифровой платформе «Кузбасс – онлайн».
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.
3. Настоящий приказ вступает в силу со дня подписания.

И.о. начальника департамента

К.Ю. Каплина

Утверждено
приказом департамента
информационных технологий
Кемеровской области
№ 93 от 31.12.2019 г.

Положение о региональной цифровой платформе «Кузбасс – онлайн»

1. Общие положения, цели и функции ЦП

1.1 Положение о региональной цифровой платформе «Кузбасс –онлайн» (далее соответственно – Положение, ЦП) определяет цели и функции ЦП, участников ЦП и их полномочия, основные правила и требования к работе в ЦП.

1.2. ЦП создается в целях вовлечения граждан в решение вопросов городского развития посредством функциональных возможностей ЦП и выполняет функции, установленные стандартом «Умный город», утвержденным заместителем Министра строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации А.В. Чибисом от 04.03.2019.

1.3. Источником финансирования создания ЦП: государственная программа Кемеровской области - Кузбасса «Информационное общество Кузбасса», утвержденная постановлением Коллегии Администрации Кемеровской области от 20.09.2013 № 400.

2. Участники ЦП

2.1. Оператор ЦП – организация/орган власти, ответственный за организационно-техническое обеспечение устойчивого и безопасного функционирования ЦП, в том числе обеспечение целостности и доступности информации.

2.2. Куратор – представитель исполнительного органа государственной власти Кемеровской области – Кузбасса, органа местного самоуправления Кемеровской области – Кузбасса (далее – органы власти), ответственный за запуск ЦП на территории конкретного муниципального образования Кемеровской области – Кузбасса.

2.3. Модератор – сотрудник органа власти, наделенный правами просмотра, модерации и ответа на поступающие сообщения.

2.4. 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).

3. Структура ЦП

3.1. Административная структура:

- Открытая часть ЦП – представлена мобильным приложением «Кузбасс Онлайн» и порталом в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- Закрытая часть ЦП – представлена админ-панелью ЦП;
- Хранение данных - представлена аппаратно-программным комплексом данных и программного обеспечения.

3.2. Функциональная структура:

- Модуль управления сообщениями. Раздел открытой, закрытой частей ЦП, а также подсистемы Хранение данных, который обеспечивает создание, прием и обработку сообщений Пользователей.
- Модуль управления новостями и полезной информацией. Обеспечивает создание и публикацию информационных материалов для Пользователей.
- Модуль управления опросами. Обеспечивает создание и публикацию опросов для Пользователей.

3.3. Вспомогательные функциональные разделы ЦП:

Комментарии - позволяют Пользователям ЦП оставлять комментарии для опубликованных сообщений, новостей и опросов.

Категории - сквозной справочник тематик для сообщений, новостей, опросов.

Исполнители - справочник исполнителей, ответственных за решение проблем, указанных в сообщениях.

4. Основные правила и требования к работе в ЦП

4.1. Орган власти, подключенный к ЦП, определяет команду из сотрудников органа власти для работы в ЦП (команда проекта).

Команду проекта возглавляет Куратор.

4.2. Команда проекта состоит из ролей, функциональные обязанности которых представлены в Приложении №1 к настоящему Положению.

4.3. Рабочие места Модераторов должны соответствовать следующим минимальным требованиям к ПК (ноутбукам):

процессор: не ниже Intel Celeron 2x1600 ГГц;

оперативная память: от 3 Гб;

жесткий диск: от 64 Гб;

монитор: диагональ от 15 дюймов, разрешение экрана 1920x1080;

операционная система: не ниже Windows 7 или аналог;

рекомендуемый браузер: Google Chrome.

4.4. Требования к мобильным устройствам:

операционная система: Android, IOS;

наличие доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.5. Обработке подлежат сообщения пользователей зарегистрированных в ЦП

4.6. Сообщение, поступившее от Пользователя в ЦП, не является обращением гражданина, рассматриваемого в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.7. Правил использования ЦП, порядок работы с сообщениями, новостями и опросами, размещенными в ЦП, изложены в приложениях к настоящему Положению.

5. Организация защиты информации в ЦП

5.1. Защита информации в ЦП обеспечивается комплексом технических и организационных мероприятий, направленных на исключение:

- неправомерных доступа, копирования, предоставления или распространения информации (обеспечение конфиденциальности информации);
- неправомерных уничтожения или модифицирования информации (обеспечение целостности информации);
- неправомерного блокирования информации (обеспечение доступности информации)

5.2. Конкретный состав организационных и технических мер защиты информации, реализуемых в ЦП, определяется в зависимости от угроз безопасности информации, используемых информационных технологий и структурно-функциональных характеристик ЦП в соответствии с действующим законодательством.

Приложение № 1
к положению о региональной
цифровой платформе
«Кузбасс –онлайн»

Команда проекта

Название роли в рабочей группе	Функциональные обязанности при реализации проекта в муниципальном образовании	Примечание
Куратор	<ol style="list-style-type: none"> 1. Запуск ЦП в муниципальном образовании. 2. Координация работы Руководителя внедрения. 3. Планирование значений показателей и их достижение. 4. Организация регулярных встреч рабочей группы с презентацией результатов, анализа работы ЦП. 5. Подключение организаций - исполнителей. 6. Разработка необходимой документации для обеспечения работы и развития ЦП 	Рекомендуемая должность - Заместитель Главы муниципального образования
Руководитель внедрения	<ol style="list-style-type: none"> 1. Содействие внедрению цифровой платформы. 2. Присутствие на регулярных встречах рабочей группы по внедрению ЦП. 3. Координация работы всех участников внедрения ЦП. 4. Организация всех необходимых процессов и обеспечение достижения поставленных показателей. 5. Взаимодействие с компанией - разработчиком ЦП. 6. Взаимодействие с органами власти Кузбасса по работе в ЦП. 7. Организация обучения участников цифровой платформы 	Рекомендуемая должность - Руководитель управления
Модератор сообщений	<ol style="list-style-type: none"> 1. Рассмотрение сообщения и назначение по нему Исполнителя в установленный срок, либо отклонение сообщения. 2. Контроль ответов от Исполнителей в 	Для муниципальных образований численностью

	<p>установленный срок, контроль качества ответов (ответ дан по существу, грамотен, корректен).</p> <p>3. Своевременный контроль комментариев и ответ на них при необходимости.</p> <p>4. Коммуникации с автором сообщений по уточнениям и разъяснениям к сообщению.</p> <p>5. Соблюдение авторами сообщений пользовательских правил, информирование руководителя внедрения об их нарушениях.</p> <p>6. Информирование Руководителя внедрения о сообщениях и проблемах, которые невозможно решить в онлайн-режиме, для их перевода на вышестоящий уровень</p>	<p>более 100 тыс. чел. требуется не менее 2 модераторов.</p> <p>Возможно в качестве модераторов использование сотрудников Единой дежурно-диспетчерской службы</p>
Оператор опросов	<p>1. Составление плана проведения опросов.</p> <p>2. Размещение опросов.</p> <p>3. Своевременный контроль комментариев и ответ на них при необходимости.</p> <p>4. Контроль ответов по опросам.</p> <p>5. Предоставление статистики по запросу о результатах опросов.</p> <p>6. Планирование или передача в план информационных материалов о последующих мероприятиях, реализованных на основании результатов проведенного опроса</p>	Сотрудники пресс-служб или информационных служб
Оператор новостей	<p>1. Планирование новостей.</p> <p>2. Создание и размещение новостей.</p> <p>3. Своевременный контроль комментариев и ответ на них при необходимости.</p> <p>4. Взаимодействие с оператором опросов для планирования и размещения информации о мероприятиях, реализованных на основании результатов проведенных опросов</p>	Сотрудники пресс-служб или информационных служб
Исполнитель	<p>1. Принятие сообщения в работу в установленный срок.</p> <p>2. Ответ на сообщения в установленный срок.</p> <p>3. Ответ на сообщения надлежащего качества.</p> <p>4. Устранение проблемы, обозначенной в</p>	<p>Основные категории для сообщений в ЦП:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дворовые и общественные территории; - жилищно-

	<p>сообщении, в срок размещения ответа, при наличии такой возможности.</p> <p>5. Своевременный контроль комментариев и ответ на них при необходимости</p>	<p>коммунальное хозяйство;</p> <ul style="list-style-type: none">- автомобильные дороги;- экология;- общественный транспорт;- безопасность
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Приложение № 2
к положению о региональной
цифровой платформе
«Кузбасс – онлайн»

**Регламент работы с сообщениями, новостями и опросами
в региональной цифровой платформе «Кузбасс – онлайн»**

1. Общие положения

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

1.2. Сообщения, направленные в ЦП, 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.

2. Порядок рассмотрения сообщения

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

- сообщение принимается в работу - установка статуса «Принято в работу»;

- отклоняется (по основаниям, предусмотренным Правилами использования ЦП).

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.

2.2. Максимальный срок рассмотрения новых сообщений Исполнителем - до конца рабочего дня, следующего за днем появления сообщения в административной панели со статусом «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».

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

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

2.5. Максимальный срок проверки Модератором ответа Исполнителя - 2 рабочих дня.

2.6. 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.

2.7. Порядок модерации сообщений:

2.7.1. 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.

2.7.2. Модератор в течение следующего рабочего дня, следующего за датой получения сообщения, проверяет его на соответствие требованиям Правилам использования ЦП. Правила использования ЦП размещаются в мобильном приложении и в веб-версии ЦП, а также в системе управления ЦП в разделе «Настройки».

2.7.3. Если сообщение оформлено в соответствии с Правилами использования ЦП, 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.

2.7.4. Если Модератору необходимы пояснения по обращению от автора, он связывается с автором посредством комментариев к сообщению, по указанному телефону пользователя или по электронной почте.

2.7.5. Если Модератору необходимы пояснения по решению обращения от Исполнителя, он связывается с Исполнителем посредством любых доступных каналов связи.

2.7.6. Сообщения, не соответствующие требованиям Правил использования ЦП, отклоняются. При этом сообщению присваивается статус «Отклонено» и Модератор в ответе указывает причину отклонения сообщения.

2.7.7. 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.

2.7.8. 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.

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

2.7.10. 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».

3. Порядок исполнения сообщения

3.1. Исполнитель в течение рабочего дня, следующего за днем указания Исполнителя в сообщении, 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.

3.2. 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).

3.3. 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 Модератором.

3.4. 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.

3.5. Если проблема не может быть решена в срок, достаточный для публикации ответа, 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.

3.6. 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.

3.7. 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».

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

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

3.10. 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.

4. Качество ответов на сообщения

4.1. 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.

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

5. Прочие вопросы обработки сообщений

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

5.2. 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.

6. Управление комментариями к сообщениям

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

6.2. Увидеть комментарии можно двумя способами:

- на странице объекта (сообщения, новости, опрос) во вкладке «Комментарии».

- в разделе «Комментарии» админ-панели. В этом разделе выводятся все комментарии, в порядке от самых свежих к самым старым.

6.3. Модератор каждый рабочий день проверяет новые комментарии на соответствия требованиям Правил использования ЦП для размещения информации в ЦП. Модератор может удалить комментарии, не соответствующие требованиям Правил использования ЦП.

6.4. На комментарии, соответствующие требованиям Правил использования ЦП, Модератор может разместить ответный комментарий.

6.5. Модератор может привлекать к размещению ответных комментариев Исполнителей.

6.6. Исполнитель каждый рабочий день проверяет комментарии к сообщениям, которые назначены Исполнителю и находящиеся в статусе «принято в работу». При появлении новых комментариев, удовлетворяющих требованиям Правил использования ЦП, если комментарий относится непосредственно к сути сообщения, Исполнитель размещает ответный комментарий.

7. Управление опросами

7.1. В ЦП размещаются опросы, обозначенные в плане опросов Оператором опросов и согласованные с Руководителем внедрения.

7.2. При необходимости разместить внеплановый опрос, Оператор опросов согласовывает опрос не позднее чем за 3 рабочих дня до предполагаемой даты размещения опроса.

7.3. 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.

7.4. Оператор опросов вносит опрос в систему управления ЦП не позднее чем за 2 рабочих дня до даты опроса, заполняя все требуемые сведения.

7.5. 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.

7.6. Оператор опросов следит за комментариями в течении срока публикации опроса, проверяет каждый день новые комментарии, дает при необходимости разъяснения по содержанию опроса.

7.7. По запросу руководителя внедрения ЦП предоставляет необходимую статистику по конкретному опросу или по группе опросов.

7.8. В ЦП проводятся рейтинговые голосования, согласно методических рекомендаций Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации.

8. Управление новостями

8.1. В ЦП размещаются новости и информационные материалы, обозначенные в плане новостей Оператором новостей и согласованные с Руководителем внедрения.

8.2. При необходимости разместить внеплановый информационный материал (кроме новостей), Оператор новостей согласовывает материал не позднее чем за 3 рабочих дня до предполагаемой даты размещения.

8.3. Для размещения материала необходимы следующие сведения о нем:

- заголовок;
- категория;
- тип (новость / полезная информация);
- текст материала;
- фото (при наличии).

8.4. Оператор новостей вносит материал в систему управления ЦП, заполняя все требуемые сведения.

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

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

9. Управление комментариями к новостям

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

9.2. Увидеть комментарии можно двумя способами:

- на странице объекта (сообщения, новости, опроса) во вкладке «Комментарии»;

- в разделе «Комментарии» админ-панели. В этом разделе выводятся все комментарии, в порядке от самых свежих к самым старым.

9.3. Модератор каждый рабочий день проверяет новые комментарии на соответствия требованиям Правил использования ЦП по размещению информации в ЦП. Модератор может удалить комментарии, не соответствующие требованиям Правил использования ЦП.

9.4. На комментарии, соответствующие требованиям Правил использования ЦП, Модератор может разместить ответный комментарий.

9.5. Модератор может привлекать к размещению ответных комментариев Исполнителей.

9.6. 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.

Приложение № 3
к положению о региональной
цифровой платформе
«Кузбасс – онлайн»

**Правила использования региональной цифровой платформы
«Кузбасс – онлайн» для пользователей**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила регламентируют порядок размещения информации в региональной цифровой платформе «Кузбасс – онлайн» (далее - ЦП).

1.2. 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, указанными в приложении №1 к Положению.

1.3. 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).

1.4. Сообщение - информация в текстовой или иной форме (включая фотографии, электронные образы, скан - образы документов и т.д.), направленная Пользователем в ЦП.

1.5. 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.

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

1.7. Текст сообщения должен быть написан на русском языке.

1.8. Фотографии публикуются в ЦП 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.

1.9. Модератор вправе отказать 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.

1.10. Публикация сообщения - размещение в ЦП информации, переданной Пользователем. При этом доступ к просмотру и комментированию сообщения предоставляется всем пользователям.

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

1.12. Сообщение может быть не опубликовано. В этом случае доступ к просмотру и комментированию сообщения предоставляется только Пользователю – автору данного сообщения. Другие пользователи ЦП 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 ЦП;
- в сообщении используется непроверенная информация, которая может ущемлять права третьих лиц, используются персональные данные третьих лиц, согласие на обработку которых не предоставлено.

1.13. Блокировка - техническая мера ограничения возможности использования пользователями ЦП.

1.14. Сообщения, направленные в ЦП, 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 Регламентом.

1.15. 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 в ЦП

2.1. Тематика сообщения не соответствует предложенным в ЦП 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 ЦП в отношении одного и того же объекта.

2.5. Сообщение содержит безосновательные, недоказанные обвинения в адрес других пользователей ЦП, 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 ЦП, 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 ЦП, содержит информацию, распространяемую в коммерческих целях либо в любых других целях, отличных от целей создания и функционирования ЦП, в том числе содержит ссылку на сторонний ресурс.

2.9. Фотография, сопровождающая сообщение пользователя, не отвечает требованиям пункта 1.8 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. Адрес, указанный в сообщении, не соответствует адресу выбранного объекта либо требует уточнения.

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

2.16. Несоответствие личных данных пользователя требованиям п. 1.5 настоящих Правил.

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

2.18. 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 ФЗ-27 от 18.03.2019 «О внесении изменений в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях», в частности ст.1.10 и ст.1.11.

3.3. Модератор имеет право удалить 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 общепотребимые 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 ЦП, 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 ЦП 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».

4. Использование информации ЦП

Все опубликованные материалы ЦП доступны для использования при условии ссылок на первоисточник с обязательным указанием названия ЦП 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).

5.1. 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.

5.2. 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.