



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

КАРАР

29.07.2013

г. Казань

№ 528

О внесении изменений в постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 10.08.2012 № 676 «Об электронном взаимодействии граждан, исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления Республики Татарстан в рамках функционирования государственной информационной системы Республики Татарстан «Народный контроль»

Кабинет Министров Республики Татарстан ПОСТАНОВЛЯЕТ:

Внести в постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 10.08.2012 № 676 «Об электронном взаимодействии граждан, исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления Республики Татарстан в рамках функционирования государственной информационной системы Республики Татарстан «Народный контроль» следующее изменение:

Положение об электронном взаимодействии граждан, исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления Республики Татарстан в рамках функционирования государственной информационной системы Республики Татарстан «Народный контроль» и перечень министерств и ведомств, ответственных за рассмотрение уведомлений, поступающих в рамках функционирования государственной информационной системы Республики Татарстан «Народный контроль», утвержденные указанным постановлением, изложить в редакциях согласно приложениям № 1 и № 2 к настоящему постановлению.

Премьер-министр
Республики Татарстан



И.Ш.Халиков

Приложение № 1
к постановлению
Кабинета Министров
Республики Татарстан
от 29.07. 2013 № 528

Положение
об электронном взаимодействии граждан, исполнительных органов
государственной власти и органов местного самоуправления Республики
Татарстан в рамках функционирования государственной информационной
системы Республики Татарстан «Народный контроль»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок подачи и рассмотрения уведомления в государственной информационной системе Республики Татарстан «Народный контроль» (далее – система «Народный контроль»), а также мониторинг качества рассмотрения указанных уведомлений по вопросам совершенствования социально-экономического потенциала республики, государственного и муниципального управления, качества оказания государственных, муниципальных и социально значимых услуг.

1.2. Целью создания настоящего Положения является создание механизма оценки гражданами эффективности деятельности органов государственной власти Республики Татарстан, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления; унитарных предприятий и учреждений, действующих на региональном и муниципальном уровнях, с использованием системы «Народный контроль».

2. Термины и определения

В настоящем Положении используются следующие основные определения.

Пользователь – зарегистрированный в установленном порядке Пользователь Портала государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан (далее – Портал), представивший уведомления по вопросам совершенствования социально-экономического потенциала республики, государственного и муниципального управления, качества оказания государственных, муниципальных и социально значимых услуг, направленные с использованием системы «Народный контроль».

Портал – информационный ресурс в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», расположенный по адресу: uslugi.tatarstan.ru, а также приложение Портала для мобильных устройств (далее – Мобильные приложения).

Уведомление (заявка) – жалоба или предложение по вопросам совершенствования социально-экономического потенциала республики, государственного и муниципального управления, качества оказания государственных, муниципальных и социально значимых услуг, направленные с

использованием системы «Народный контроль» и отвечающие установленным Правилам модерации.

Направление – группа категорий, объединенных одной отраслевой принадлежностью.

Категория уведомления – тематическая группа уведомлений, объединенных по признаку уведомления в соответствии с обозначенной в нем проблемой или событием. Перечень Категорий уведомлений утверждается постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан.

Публикация уведомления – открытие уведомления для публичного доступа на Портале.

Поддержка уведомления – голосование за актуальность вопроса, обозначенного в уведомлении.

Модерация – предварительная экспертиза и мониторинг хода рассмотрения уведомлений.

Модератор системы – Центр обработки аудио- и видеообращений граждан государственного унитарного предприятия «Центр информационных технологий Республики Татарстан», осуществляющий модерацию в части предварительной экспертизы уведомлений до размещения в публичном доступе в системе «Народный контроль».

Главный модератор – отдел по работе с обращениями граждан Аппарата Кабинета Министров Республики Татарстан, осуществляющий модерацию в части мониторинга хода рассмотрения уведомлений независимо от категории в лице ответственных должностных лиц.

Модератор категории – орган государственной власти Республики Татарстан, осуществляющий предварительную экспертизу и мониторинг хода рассмотрения уведомлений по соответствующей категории в лице ответственных должностных лиц. Модераторы категории ведут реестр Исполнителей, обеспечивают наличие Исполнителей в системе «Народный контроль» в рамках своей категории, в том числе предоставляют и актуализируют права доступа Исполнителя в лице ответственных должностных лиц для рассмотрения уведомлений в системе «Народный контроль».

Статус Модератора категории не исключает выполнения органами государственной власти Республики Татарстан функций Исполнителя по иным категориям, определенным перечнем Категорий уведомлений системы «Народный контроль».

В случае осуществления органом государственной власти функций Исполнителя модерацию в части мониторинга хода рассмотрения уведомления осуществляет Главный модератор.

Исполнитель – исполнительный орган государственной власти Республики Татарстан, территориальный орган федерального органа исполнительной власти по Республике Татарстан, орган местного самоуправления Республики Татарстан, а также иные организации и учреждения, ответственные за рассмотрение уведомлений в лице ответственных должностных лиц.

Комиссия – Единая межведомственная комиссия по созданию и функционированию информационной системы «Народный контроль» в составе представителей Главного модератора и Модераторов категорий.

Оператор системы – государственное унитарное предприятие «Центр информационных технологий Республики Татарстан».

Правила модерации – утвержденные Комиссией и опубликованные на Портале правила предварительной экспертизы уведомлений до публикации уведомления.

3. Порядок публикации и рассмотрения уведомлений

3.1. Направление уведомления осуществляется путем заполнения на русском или татарском языке специальной формы на Портале или с использованием Мобильного приложения.

3.1.1. Текст уведомления не должен содержать нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни или здоровью граждан, призывов к осуществлению экстремистской деятельности.

3.1.2. Уведомление Пользователя должно содержать следующую информацию:

Категория уведомления, соответствующая перечню Категорий уведомлений системы «Народный контроль»;

сведения о Пользователе (имя или псевдоним Пользователя);

местоположение объекта, в отношении которого направляется уведомление;

текстовый комментарий Пользователя в объеме, не превышающем 280 символов;

для категории уведомлений «Жилищно-коммунальные услуги» – номер лицевого счета, присвоенный квартиросъемщику для начисления и оплаты жилого помещения и коммунальных услуг, фамилию, имя, отчество Пользователя.

3.1.3. В дополнение к информации, предусмотренной п. 3.1.2 настоящего Положения, уведомление Пользователя может содержать:

материалы фотофиксации объекта;

уровень рассмотрения уведомлений (республиканский и/или муниципальный);

для категории уведомлений «Жилищно-коммунальные услуги» – подтверждение согласия Пользователя на публикацию уведомления на Портале.

3.1.4. Уровень рассмотрения уведомления определяется адресом (координатами) и/или категорией уведомления:

республиканский – уведомление подлежит рассмотрению органами исполнительной власти Республики Татарстан, их подведомственными организациями и учреждениями или Исполнителями (подрядчиками) по государственным контрактам;

муниципальный – уведомление подлежит рассмотрению органами местного самоуправления, их подведомственными организациями и учреждениями или Исполнителями (подрядчиками) по муниципальным контрактам.

3.1.5. До окончания предварительной экспертизы уведомлению присваивается статус «На рассмотрении». Уведомление в данном статусе не публикуется на

Портале, посетители Портала не имеют возможности оставлять комментарии к уведомлению.

3.2. Предварительная экспертиза проводится Модератором системы на предмет соответствия уведомления Правилам модерации. По результатам предварительной экспертизы уведомлению присваивается один из следующих статусов:

«Отклонено» — в случае несоответствия уведомления Правилам модерации. Уведомление в данном статусе не публикуется на Портале, посетители Портала не имеют возможности оставлять комментарии к уведомлению.

«В работе» — в случае соответствия уведомления Правилам модерации. Уведомление публикуется на Портале с автоматическим назначением Модератора категории или Исполнителя в зависимости от уровня рассмотрения уведомления. Уведомление доступно для комментирования и поддержки.

Предварительная экспертиза проводится в течение рабочего дня со дня поступления уведомления. По результатам предварительной экспертизы Модератор системы вправе изменить категорию, координаты, адрес и уровень рассмотрения уведомления определенного Пользователя.

3.3. Исполнитель рассматривает уведомление в срок, установленный пунктом 3.4.4 настоящего Положения, и присваивает ему один из следующих статусов:

«Запланировано» — присваивается уведомлению Исполнителем при условии, если решение описанной в уведомлении проблемы запланировано на период, превышающий предельный срок рассмотрения уведомления, установленный настоящим Положением, с указанием срока решения и реквизитов документа, устанавливающего указанный срок. При присвоении уведомлению статуса «Запланировано» контрольный срок его исполнения может быть установлен только единожды. Последующий перенос контрольного срока рассмотрения уведомления в статусе «запланировано» возможен только Модератором категории;

«Мотивированный отказ» — присваивается уведомлению Исполнителем при условии отсутствия у Исполнителя законных оснований для решения указанного в уведомлении вопроса по существу либо при условии лимитов финансирования на осуществление мероприятий, необходимых для его разрешения, с указанием реквизитов документа, устанавливающего отсутствие законных оснований для решения указанного в уведомлении вопроса по существу, либо при условии лимитов финансирования на осуществление мероприятий, необходимых для его разрешения;

«Заявка решена» — присваивается уведомлению при условии решения вопроса, обозначенного в уведомлении, по существу. Статус «Заявка решена» может быть отклонен Пользователем, Модератором категории или Главным модератором в случае размещения Исполнителем в системе «Народный контроль» формального ответа без решения вопроса, обозначенного в уведомлении, по существу.

Модератор категории и Исполнитель вправе отклонить уведомление, направленное на рассмотрение, вернув его Модератору системы, при условии внесения в систему «Народный контроль» мотивированных пояснений об отсутствии оснований для рассмотрения уведомления и предложения иного уполномоченного Исполнителя в срок, установленный пунктом 3.4.3 настоящего Положения.

3.4. При изменении статуса рассмотрения уведомления Пользователь информируется о результатах рассмотрения уведомления в электронном виде через Личный кабинет Пользователя на Портале.

3.4.1. Модератор категории осуществляет контроль за соблюдением сроков и качеством обработки уведомления Исполнителями.

3.4.2. Контроль за соблюдением сроков и процедуры обработки уведомления осуществляется Главным модератором и Модератором категории.

Главный модератор имеет право вернуть любое уведомление в работу (присвоить статус «В работе»).

Статус «В работе» может быть присвоен уведомлению вторично после получения от Пользователя опровержения (отклонения) принятого по уведомлению решения в течение 10 дней в случае, если проблема, описанная в уведомлении, не решена по существу, а также после получения от Главного модератора опровержения (отклонения) принятого решения по уведомлению.

3.4.3. Каждый из участников процесса обработки уведомления должен рассмотреть уведомление либо внести аргументированный отказ от рассмотрения уведомления в течение 2 рабочих дней со дня его поступления.

3.4.4. Общий срок рассмотрения уведомления в системе «Народный контроль» не может превышать 10 рабочих дней, для категории «Жилищно-коммунальные услуги» – 3 рабочих дней.

4. Мониторинг хода рассмотрения уведомлений

4.1. Мониторинг хода рассмотрения уведомлений осуществляется Модератором категории и Главным модератором в порядке, установленном настоящим разделом Положения.

4.2. Модератор категории и Главный модератор вправе установить сокращенный срок рассмотрения уведомления Исполнителем, а также вернуть уведомление на повторное рассмотрение в случаях, если ответ:

носит формальный характер, не отвечает на поставленный в уведомлении вопрос, не содержит сроков окончания или исправления работ при подтверждении фактов, описанных Пользователем;

не содержит необходимых обоснований и доказательств (при опровержении информации, содержащейся в уведомлении Пользователя, в том числе при отсутствии отсканированных копий документов, фотоотчета);

содержит избыточное количество ссылок на правовые акты, при этом в тексте ответа не даны пояснения содержания таких положений либо правовые акты, ссылки на которые даны в ответе, не содержат ответа на поставленный Пользователем вопрос;

содержит избыточную эмоциональную оценку уведомления и/или комментария Пользователя;

содержит безосновательные обвинения в адрес третьих лиц, не подтвержденные соответствующими документами (о расторжении договорных отношений, ведении претензионно-исковой работы, наложении дисциплинарной и другой ответственности);

содержит персональные данные третьих лиц, распространяемые без их согласия;

содержит термины и аббревиатуры, которые не являются общеупотребительными и содержание которых не раскрыто;

содержит грамматические, стилистические ошибки.

4.3. В случае подтверждения указанных в уведомлении фактов невыполнения (ненадлежащего выполнения) работ (оказания услуг, поставки товаров) по государственным и муниципальным контрактам Исполнителю рекомендуется привлечь к устранению выявленных фактов соответствующего подрядчика (исполнителя государственного или муниципального контракта, поставщика) и обеспечить применение к последнему санкций, предусмотренных соответствующим государственным (муниципальным) контрактом.

5. Мониторинг рассмотрения уведомлений и оценки качества рассмотрения уведомлений

5.1. На основании информации, представленной Пользователями, и ее обработки формируется публикуемая на Портале статистическая информация по статусам рассмотрения уведомлений, рейтингу поддержки их актуальности, оценке качества рассмотрения уведомлений Пользователей системы «Народный контроль» в разрезе:

Категорий;

Территорий;

Модераторов категорий, Исполнителей.

5.2. Министерство информатизации и связи Республики Татарстан не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным, представляет в Кабинет Министров Республики Татарстан отчет, составленный на основе публикуемой на Портале статистической информации.

5.3. Результаты мониторинга рассмотрения уведомлений и оценки качества рассмотрения уведомлений являются критериями оценки эффективности деятельности органов государственной власти Республики Татарстан, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, их подведомственных учреждений и организаций, а также основанием для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей.

Заместитель Премьер-министра
Республики Татарстан –
Руководитель Аппарата
Кабинета Министров
Республики Татарстан

Ш.Х.Гафаров

**Перечень
направлений, наименований Категорий уведомлений и Модераторов Категорий
государственной информационной системы Республики Татарстан «Народный контроль»**

№ п/п	Направление	Наименование Категории	Модератор Категории	Краткое описание категории
1	2	3	4	5
1.	Жилищно-коммунальные услуги	жилищно-коммунальные услуги	Государственная жилищная инспекция Республики Татарстан	Контроль за состоянием дома и его инженерных систем (теплоснабжение, холодное и горячее водоснабжение, водоснабжение, электроснабжение, газоснабжение) и устранение возникающих неисправностей, а также за содержанием подъездов, проведением текущего ремонта дома, уборкой придомовой территории и оказанием прочих жилищных услуг, жалобы на некачественное оказание коммунальных услуг (теплоснабжение, холодное и горячее водоснабжение, водоснабжение, электроснабжение, газоснабжение) управляющими компаниями, товариществами собственников жилья и жилищно-строительными кооперативами. Исполнители – управляющие компании, товарищества собственников жилья и жилищно-строительные кооперативы.
2.	Связь	подземные линии связи	Министерство информатизации и связи Республики Татарстан	Размещение подземных линий связи
		мобильная связь		Некачественное предоставление услуг мобильной связи и мобильного Интернета
		стационарная связь		Некачественное предоставление услуг теле- и радиосвязи, стационарной связи и Интернета
		почта		Некачественное предоставление услуг почтовой связи (несоблюдение сроков доставки почтовых отправлений, их потеря и другие проблемы)

1	2	3	4	5
3.	Социальная сфера	детские сады	Министерство образования и науки Республики Татарстан	Проблемы организации пребывания детей в детских садах, организации питания и образовательного процесса
		поликлиники и больницы	Министерство здравоохранения Республики Татарстан	Проблемы в работе учреждений здравоохранения
		доступная среда	Министерство труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан	Существующие ограничения для людей с ограниченными возможностями и предложения по организации доступной среды для них
		социальное обслуживание		Организация социального обслуживания граждан
4.	Бизнес	общественное питание	Министерство промышленности и торговли Республики Татарстан	Организация услуг питания предприятиями общепита (рестораны, бары, кафе, закусочные)
		нарушение правил торговли		Организация торговли продовольственными и непродовольственными товарами
		проблемы, препятствующие развитию предпринимательства	Министерство экономики Республики Татарстан	Проблемы, препятствующие развитию предпринимательства
		нарушение в наружной рекламе	Управление Федеральной антимонопольной службой по Республике Татарстан	Размещение наружной рекламы с нарушением действующего законодательства, введение в заблуждение граждан и юридических лиц информацией, опубликованной в рекламе
5.	Экология	свалки	Министерство экологии и природных ресурсов Республики Татарстан	Использование и охрана земель (загрязнение почв, несанкционированные свалки мусора и т.п.)
		вода		Использование и охрана вод (загрязнение акваторий рек, водоемов и иных территорий)
		воздух		Охрана атмосферного воздуха
		санитарное состояние		Несоответствующее санитарное состояние домов и территорий

1	2	3	4	5
6.	Ошибки в названных и надписях	ошибки в названных и надписях	Институт языка, литературы и искусств Академии наук Республики Татарстан имени Галимжана Ибрагимова	Грамматические ошибки в наименованиях, а также несоблюдение законодательства о языках народов Республики Татарстан
7.	Незаконные азартные игры	незаконные азартные игры	Министерство внутренних дел по Республике Татарстан (по согласованию)	Места организации подпольных казино и иных незаконных азартных игр
8.	Благоустройство и инфраструктура	благоустройство территорий капитальный ремонт	Министерство строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Татарстан	Предложения по организации благоустройства дворов и придомовых территорий Некачественное проведение капитального ремонта
9.	Автомобили	автомобили вне дорог, препятствующие проходу и/или проезду автомобили на дорогах, препятствующие проходу и/или проезду общественный транспорт	Министерство транспорта и дорожного хозяйства Республики Татарстан	Автомобили, препятствующие проходу и/или проезду спецтехники и аварийно-спасательных служб на придомовых территориях и находящихся на зеленой зоне (газонах); разуклоплектованные автомобили* вне дорог. Исполнители – Исполнительные комитеты муниципальных районов и городских округов Республики Татарстан Автомобили на дорогах, препятствующие проходу и/или проезду спецтехники и аварийно-спасательных служб, находящиеся на проезжей части и/или прилегающих к ней тротуарах; Разуклоплектованные автомобили* на дорогах. Исполнитель – Управление ГИБДД МВД по РТ Соблюдение водителями и машинистами общественного транспорта норм и правил перевозки пассажиров, а также проблемы состояния парка общественного транспорта; работа стационарных объектов (вокзалы, автостанции)
10.	Дороги	организация дорожного движения		Неудовлетворительное состояние дорожного покрытия на дорогах и во дворах; дорожные знаки и разметки на дорогах; расположение и работа светофоров

1	2	3	4	5
11.	Сельское хозяйство	сельское хозяйство	Министерство сельского хозяйства и продовольствия Республики Татарстан	Проблемы в сельском хозяйстве и предложения по их устранению

* Разукomплектованные автомобили — брошенные транспортные средства, имеющие следующие признаки: отсутствующие колеса, две-рей, стекла, капота, багажника, номерного знака.

Заместитель Премьер-министра
Республики Татарстан —
Руководитель Аппарата
Кабинета Министров
Республики Татарстан

Ш.Х.Гафаров