



КонсультантПлюс
надежная правовая поддержка

Постановление КМ РТ от 10.08.2012 N 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"
(вместе с "Положением об электронном
взаимодействии граждан, исполнительных
органов государственной власти и органов
местного самоуправления Республики
Татарстан в рамках функционирования
государственной информационной систем

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

www.consultant.ru

Дата сохранения: 15.11.2013

КАБИНЕТ МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН

ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 10 августа 2012 г. N 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"

Во исполнение [Указа](#) Президента Республики Татарстан от 01.06.2012 N УП-408 "О государственной информационной системе Республики Татарстан "Народный контроль", в целях создания механизма общественного контроля, изучения мнения и создания обратной связи с гражданами, мониторинга актуальных проблем населения и формирования единого информационного поля для обсуждения вопросов общественно-политической жизни Кабинет Министров Республики Татарстан ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемые:

[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" (далее - Положение);

[перечень](#) министерств и ведомств, ответственных за рассмотрение уведомлений, поступающих в рамках функционирования государственной информационной системы Республики Татарстан "Народный контроль".

2. Определить:

Министерство информатизации и связи Республики Татарстан государственным заказчиком государственной информационной системы Республики Татарстан "Народный контроль";
государственное унитарное предприятие "Центр информационных технологий Республики Татарстан" оператором государственной информационной системы Республики Татарстан "Народный контроль".

3. Министерством, государственному комитету и ведомствам Республики Татарстан руководствоваться утверждаемым настоящим Постановлением [Положением](#) при организации взаимодействия с гражданами в рамках функционирования государственной информационной системы Республики Татарстан "Народный контроль".

4. Предложить территориальным органам федеральных органов исполнительной власти по Республике Татарстан, органам местного самоуправления Республики Татарстан, предприятиям, учреждениям, организациям всех форм собственности руководствоваться [Положением](#).

5. Министерству информатизации и связи Республики Татарстан в 10-дневный срок образовать комиссию по созданию и функционированию государственной информационной системы Республики Татарстан "Народный контроль".

6. Руководителям исполнительных органов государственной власти Республики Татарстан назначить должностных лиц, ответственных за подготовку и размещение в государственной информационной системе Республики Татарстан "Народный контроль" сведений по результатам обработки информации, поступившей от пользователей.

7. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на Министерство информатизации и связи Республики Татарстан.

И.о. Премьер-министра
Республики Татарстан
Р.Ф.МУРАТОВ

Утверждено
Постановлением
Кабинета Министров
Республики Татарстан
от 10 августа 2012 г. N 676

**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 обработки информации, размещаемой пользователями в государственной информационной системе Республики Татарстан "Народный контроль" (далее - система "Народный контроль"), и ее публикации.

2. Термины и определения

2.1. В настоящем Положении используются следующие основные определения:

Пользователь - физическое лицо, принявшее участие в оценке деятельности исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления Республики Татарстан с использованием Портала государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан uslugi.tatarstan.ru (далее - Портал) или приложений Портала для мобильных устройств (далее - Мобильные приложения).

Уведомление - информация, направленная пользователями системы "Народный контроль" посредством Портала или Мобильного приложения. Порядок обработки уведомлений установлен в настоящем Положении и не регулируется положениями Федерального [закона](#) от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Уведомление пользователя может содержать следующую информацию:

местоположение объекта, в отношении которого направляется уведомление;

материалы фото-, видеофиксации объекта;

дата и время фиксации;

сведения о пользователе (Ф.И.О. и контактные данные);

текстовый комментарий пользователя в объеме, не превышающем 280 символов;

иная уточняющая информация, необходимая для обработки уведомления.

Контакт-центр - центр обработки аудио- и видеообращений граждан.

Оператор Портала - организация, осуществляющая функции единой службы модерации, предусмотренные настоящим Положением.

Категория уведомлений - тематическая группа уведомлений, объединенных по признаку уведомления в соответствии с обозначенной в нем проблемой или событием.

Модератор категории - министерство, государственный комитет, ведомство или организация, уполномоченные на обработку уведомлений в рамках присвоенной им категории, а также на осуществление контроля за размещением информации ответственными исполнителями по соответствующей категории уведомлений.

Направление - тематическая группа категорий, определенная с учетом компетенции министерств, государственного комитета, ведомств и организаций, осуществляющих деятельность в соответствии с предметом отраслевой принадлежности информации, содержащейся в уведомлении.

Ответственный за направление - исполнительный орган государственной власти Республики Татарстан, уполномоченный на создание категорий уведомлений пользователей и контроль исполнительской дисциплины по категории уведомлений.

Ответственный исполнитель - исполнительный орган государственной власти Республики Татарстан, орган местного самоуправления Республики Татарстан, а также иные организации и учреждения,

ответственные за обработку уведомлений пользователей в соответствии с категорией уведомлений.

Исполнитель - должностное лицо, назначенное ведомственным актом Ответственного исполнителя в целях исполнения настоящего Положения по направлению (категории).

Комиссия - коллегиальный орган, формируемый Министерством информатизации и связи Республики Татарстан, в состав которого включаются представители министерств и ведомств, ответственных за рассмотрение уведомлений в рамках соответствующего направления, предусмотренного в перечне министерств и ведомств, ответственных за рассмотрение уведомлений, поступающих в рамках функционирования системы "Народный контроль".

Злоупотребление правом подачи уведомления - многократная подача уведомления одним и тем же лицом по одному вопросу без существенных изменений условий, указанных в тексте.

Обработка - подготовка и размещение на Портале информации по результатам рассмотрения уведомлений граждан в соответствии с настоящим Положением.

2.2. Модератор категории, Ответственные исполнители и перечень раскрываемой информации определяются решением Комиссии.

Модератор категории может одновременно являться Ответственным исполнителем.

3. Порядок создания, изменения или исключения категории

3.1. Решение о внесении изменений в перечень министерств и ведомств, ответственных за рассмотрение уведомлений, поступающих в рамках функционирования системы "Народный контроль", принимается Кабинетом Министров Республики Татарстан в соответствии с предложениями Ответственных за направление, Модераторов категорий или иных участников взаимодействия.

3.2. Проект решения о внесении изменений в перечень министерств и ведомств, ответственных за рассмотрение уведомлений, поступающих в рамках функционирования системы "Народный контроль", вносится в Кабинет Министров Республики Татарстан Ответственным за направление после его согласования с Комиссией. Проект решения об изменении или исключении категории должен содержать мотивированное обоснование соответствующих изменений.

3.3. Решение о создании направления (категории) должно определять:

принадлежность к направлению;

Модератора категории;

перечень Ответственных исполнителей;

перечень обязательных (необязательных) параметров уведомления, заполняемого пользователем;

максимальный срок обработки поступающих уведомлений граждан;

типовые шаблоны решений проблем по поступающим уведомлениям граждан.

3.4. Модератор категории и Ответственные исполнители назначают ведомственным актом Исполнителей в 5-дневный срок со дня принятия решения о создании новой категории.

3.5. Модератор категории и Ответственные исполнители представляют информацию в соответствии с [пунктами 3.3 и 3.4](#) настоящего Положения в Министерство информатизации и связи Республики Татарстан.

3.6. При поступлении массового количества, а также однотипных уведомлений граждан в рамках обозначенной территории или типа проблемы Ответственные исполнители формируют обобщенное краткое описание указанной проблемы.

4. Порядок присвоения статусов и обработки уведомлений

4.1. Предусмотрены 6 статусов уведомления:

"На рассмотрении" - присваивается всем поступающим уведомлениям и сохраняется до момента назначения Исполнителя по уведомлению.

Уведомление в данном статусе не публикуется на Портале, посетители Портала не имеют возможности оставлять комментарии к уведомлению, уведомление не учитывается при подсчете статистических данных.

"В работе" - присваивается после назначения конкретного Исполнителя либо после получения от пользователя опровержения (отклонения) принятого решения по его уведомлению.

Осуществляется публикация уведомления на Портале со статусом "В работе" и указанием Ответственного исполнителя. Пользователи Портала имеют возможность добавления комментариев к уведомлению и голосования за него. Уведомление начинает учитываться при формировании статистики.

"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.

"Мотивированный отказ" - присваивается уведомлению Исполнителем при условии отсутствия у Исполнителя законных оснований для решения описанной в уведомлении проблемы либо лимитов финансирования на осуществление мероприятий, направленных на решение описанной в уведомлении проблемы.

"Заявка решена" - присваивается уведомлению после принятия Исполнителем решения относительно проблемы, описанной в уведомлении.

Статусы "Мотивированный отказ", "Запланировано" и "Заявка решена" публикуются в системе при условии подтверждения обоснованности соответствующего решения Модератором категории.

4.2. Контакт-центр осуществляет проверку уведомления на отсутствие злоупотреблений правом подачи уведомлений и (или) соответствия уведомления следующим критериям категории для отклонения уведомления:

несоответствие тематики уведомления категориям системы "Народный контроль";
использование в уведомлении инвективной лексики и фото-, видеоматериалов;
персональный характер содержания уведомления (проблематика, касающаяся нарушения законных прав и интересов только Пользователя).

4.3. По результатам проверки Контакт-центр вправе принять одно из следующих решений:

передать уведомление на согласование Модератору категории;
отклонить уведомление в случае выявления злоупотребления правом подачи уведомления или соответствия уведомления критериям для отклонения уведомления;
передать информацию в установленном законодательством порядке в следственные органы в случае, если уведомление содержит информацию о совершенном правонарушении с признаками причинения вреда жизни и здоровью граждан.

4.4. Модератор категории направляет уведомление на обработку Ответственному исполнителю либо обеспечивает обработку уведомления самостоятельно.

Уведомление может быть направлено параллельно или последовательно нескольким Ответственным исполнителям, которые осуществляют обработку уведомления в соответствии с настоящим Положением и требованиями, предусмотренными иными нормативными правовыми актами, регулирующими деятельность Ответственного исполнителя.

Ответственный исполнитель вправе отклонить уведомление, направленное ему на рассмотрение, при условии внесения в систему пояснений о том, что уведомление не относится к его компетенции, с указанием положений и реквизитов соответствующих нормативных правовых актов.

4.5. Ответственный исполнитель в течение 1 рабочего дня после дня поступления уведомления передает его Исполнителю для обработки.

4.6. Исполнитель после решения описанной в уведомлении проблемы направляет его Пользователю для подтверждения.

4.7. Одновременно с принятием решения об изменении статуса уведомления Пользователь информируется о результатах обработки уведомления через личный кабинет Пользователя на Портале.

4.8. Пользователь вправе опровергнуть (отклонить) решение по его уведомлению. При этом уведомление подлежит дальнейшему рассмотрению Исполнителем, за исключением случаев необходимости передачи заявки на рассмотрение иному Модератору категории и (или) Ответственному исполнителю в связи с внесением Пользователем дополнительной информации.

4.9. Модератор категории осуществляет контроль за соблюдением сроков и процедуры обработки уведомления Ответственными исполнителями. В срок не позднее 1 рабочего дня после изменения Ответственным исполнителем статуса уведомления Модератор категории согласовывает принятое решение либо возвращает его на доработку.

4.10. Каждый из участников процесса обработки уведомления должен рассмотреть уведомление либо внести мотивированный отказ от рассмотрения уведомления в течение 1 рабочего дня (или в 10-дневный срок, если для выяснения отнесения вопроса к компетенции ведомства требуется направление запросов или выезд на место) с момента поступления уведомления на рассмотрение соответствующему участнику.

4.11. Срок обработки уведомления Исполнителем не может превышать 30 дней со дня назначения ему в работу соответствующего уведомления.

5. Мониторинг исполнения Положения об электронном взаимодействии граждан, исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления Республики Татарстан в рамках функционирования системы "Народный контроль"

5.1. На основании информации, представленной Пользователями, и ее обработки формируется статистическая информация, публикуемая на Портале.

5.2. Министерство информатизации и связи Республики Татарстан совместно с оператором службы технической поддержки ежемесячно представляет в Кабинет Министров Республики Татарстан отчет об информации, представленной Пользователями, контроле и устранении нарушений по результатам обработки указанной информации со стороны исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления Республики Татарстан, составленный на основе публикуемой на Портале статистической информации.

Утвержден
Постановлением
Кабинета Министров
Республики Татарстан
от 10 августа 2012 г. N 676

**ПЕРЕЧЕНЬ
МИНИСТЕРСТВ И ВЕДОМСТВ, ОТВЕТСТВЕННЫХ ЗА РАССМОТРЕНИЕ
УВЕДОМЛЕНИЙ, ПОСТУПАЮЩИХ В РАМКАХ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ "НАРОДНЫЙ КОНТРОЛЬ"**

N п/п	Ответственное министерство, ведомство	Наименование направления	Наименование категории	Содержание уведомления (категории для модератора)
1	2	3	4	5
1	Агентство инвестиционного развития Республики Татарстан	Развитие бизнеса	Предпринимательство	Проблемы, препятствующие развитию бизнеса
2	Министерство информатизации и связи Республики Татарстан	Связь и коммуникации	Почтовая связь	Некачественное предоставление услуг почтовой связи (несоблюдение сроков доставки почтовых отправлений, их потеря и другие проблемы)
			Подвесные линии связи	Размещение подвесных линий связи
			Качество связи	Некачественное предоставление услуг теле- и радиовещания, мобильной связи и Интернета

3	Министерство образования и науки Республики Татарстан	Образование	Школы	Проблемы организации пребывания детей в школах, организации питания и образовательного процесса
			Детские сады	Проблемы организации пребывания детей в детских садах, организации питания и образовательного процесса
4	Министерство здравоохранения Республики Татарстан	Здравоохранение	Поликлиники и больницы	Проблемы в работе учреждений здравоохранения
5	Министерство транспорта и дорожного хозяйства Республики Татарстан	Дороги и транспорт	Общественный транспорт	Соблюдение водителями и машинистами общественного транспорта норм и правил перевозки пассажиров, а также проблемы состояния парка общественного транспорта
			Организация дорожного движения	Дорожные знаки и разметки на дорогах
				Расположение и работа светофоров
				Дефекты и неровности дорожного покрытия
			Автомобили на дорогах, препятствующие проходу и/или проезду	Автомобили, препятствующие проходу или проезду, находящиеся на проезжей части и/или прилегающих к ней тротуарах
Состояние дорог	Неудовлетворительное состояние дорожного покрытия на дорогах и во дворах			
6	Министерство экологии и природных ресурсов Республики Татарстан	Экология	Свалки	Использование и охрана земель (загрязнение почв, несанкционированные свалки мусора и т.п.)
			Вода	Использование и охрана вод (загрязнения акваторий рек, водоемов и иных территорий)
			Воздух	Охрана атмосферного воздуха
			Санитарное состояние	Ненадлежащее санитарное состояние домов и территорий

7	Министерство строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Татарстан	Жилищно-коммунальное хозяйство и благоустройство территории	Капитальный ремонт	Некачественное проведение капитального ремонта
			Благоустройство территорий	Предложения по организации благоустройства дворов и придомовых территорий
			Автомобили вне дорог, препятствующие проходу и/или проезду	Автомобили, препятствующие проходу и/или проезду в придомовых территориях
8	Министерство труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан	Социальное обслуживание	Доступная среда для людей с ограниченными возможностями	Существующие ограничения для людей с ограниченными возможностями и предложения по организации доступной среды для них
			Социальное обслуживание	Организация социального обслуживания граждан
9	Министерство промышленности и торговли Республики Татарстан	Торговля и общественное питание	Торговля	Организация торговли продовольственными и непродовольственными товарами
			Общественное питание	Организация услуг предприятий общественного питания
10	Институт языка, литературы и искусства им. Г.Ибрагимова Академии наук Республики Татарстан	Культура	Ошибки в названиях и надписях	Грамматические ошибки в наименованиях, а также несоблюдение законодательства о языках народов Республики Татарстан
11	Министерство внутренних дел по Республике Татарстан (по согласованию)	Охрана общественного порядка	Незаконные азартные игры	Места организации подпольных казино и иных незаконных азартных игр