



МЭРИЯ ГОРОДА НОВОСИБИРСКА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 16.09.2014

№ 8264

О создании муниципальной информационной системы «Мой Новосибирск»

В целях повышения информированности жителей города Новосибирска об объектах городской инфраструктуры, социально значимых объектах и отключениях систем жизнеобеспечения города, а также конструктивного диалога с жителями города Новосибирска ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Создать муниципальную информационную систему «Мой Новосибирск».
2. Определить заказчиком муниципальной информационной системы «Мой Новосибирск» мэрию города Новосибирска.
3. Определить оператором муниципальной информационной системы «Мой Новосибирск» департамент связи и информатизации мэрии города Новосибирска.
4. Утвердить Положение о муниципальной информационной системе «Мой Новосибирск» (приложение).
5. Департаменту связи и информатизации мэрии города Новосибирска разместить постановление на официальном сайте города Новосибирска.
6. Департаменту информационной политики мэрии города Новосибирска обеспечить опубликование постановления в установленном порядке.
7. Контроль за исполнением постановления возложить на первого заместителя мэра города Новосибирска Игнатова В. А.

Мэр города Новосибирска

А. Е. Локоть



ПОЛОЖЕНИЕ
о муниципальной информационной системе «Мой Новосибирск»

1. Общие положения

1.1. Положение о муниципальной информационной системе «Мой Новосибирск» (далее – Положение) содержит основные сведения о муниципальной информационной системе «Мой Новосибирск» (далее – МИС «Мой Новосибирск»), а также определяет состав размещаемой в ней информации, порядок и сроки обработки сообщений пользователей.

1.2. МИС «Мой Новосибирск» – информационная система, интегрированная с картографическим модулем, содержащая информацию об объектах городской инфраструктуры, отключениях систем жизнеобеспечения города и сообщения пользователей о проблемах городского хозяйства.

1.3. Оператором муниципальной информационной системы является департамент связи и информатизации мэрии города Новосибирска.

1.4. Ответственными за предоставление, размещение информации, обеспечение ее достоверности и актуальности в МИС «Мой Новосибирск» являются:
департамент связи и информатизации мэрии города Новосибирска;
департамент энергетики, жилищного и коммунального хозяйства города;
департамент транспорта и дорожно-благоустроительного комплекса мэрии города Новосибирска;

департамент по чрезвычайным ситуациям и мобилизационной работе мэрии города Новосибирска;

Главное управления образования мэрии города Новосибирска;
департамент по социальной политике мэрии города Новосибирска;
департамент промышленности, инноваций и предпринимательства мэрии города Новосибирска;

департамент культуры, спорта и молодежной политики мэрии города Новосибирска;

комитет мэрии города Новосибирска по взаимодействию с административными органами;

управление общественных связей мэрии города Новосибирска;
управление архитектурно-строительной инспекции мэрии города Новосибирска;

администрация Дзержинского района города Новосибирска;
администрация Калининского района города Новосибирска;
администрация Кировского района города Новосибирска;
администрация Ленинского района города Новосибирска;

администрация Октябрьского района города Новосибирска;
администрация Первомайского района города Новосибирска;
администрация Советского района города Новосибирска;
администрация Центрального округа по Железнодорожному, Заельцовскому и Центральному районам города Новосибирска.

1.5. Организационно-техническое обеспечение устойчивого и безопасного функционирования МИС «Мой Новосибирск», в том числе обеспечение целостности и доступности информации, осуществляет департамент связи и информатизации мэрии города Новосибирска.

2. Информация, подлежащая размещению

2.1. Информация, размещенная в МИС «Мой Новосибирск», является общедоступной.

Информация поддерживается в актуальном состоянии, обновляется по мере необходимости.

2.2. Состав информации, подлежащей размещению в МИС «Мой Новосибирск»:

2.2.1. Раздел «Социальные объекты»:

информация об организации;
информация о сфере деятельности;
сведения о руководителе организации;
контактная информация.

2.2.2. Раздел «Жилищно-коммунальное хозяйство»:

2.2.2.1. Управление жилищным фондом:

информация об организации;
информация о сфере деятельности;
сведения о руководителе организации;
контактная информация.

2.2.2.2. Реализация программ в сфере жилищно-коммунального хозяйства:

название программы;
адрес проведения работ;
информация о типе работ;
сроки проведения работ.

2.2.3. Раздел «Отключения»:

вид отключения;
причина отключения;
сроки и время отключения;
адрес отключения.

2.2.4. Раздел «Сообщения»:

сведения о сообщении;
текст сообщения;
сроки исполнения;
информация об ответственных;
история изменений.

2.2.5. Раздел «Безопасность»:
информация о подразделении;
информация о сфере деятельности;
сведения о руководителе подразделения;
контактная информация.

2.2.6. Раздел «Услуги»:

2.2.6.1. Информирование о работе и услугах предприятий и учреждений потребительского рынка:

информация об организации;
информация о сфере деятельности;
сведения о руководителе организации.

2.2.6.2. Информирование о строящихся объектах:

информация об объекте и земельном участке;
справочная информация;
контактная информация.

2.2.7. Раздел «Парковки»:

адрес фактического местонахождения парковки;
характеристики парковки.

2.2.8. Раздел «Выборы»:

сведения об избирательных участках.

2.2.9. Раздел «Строительство»:

информация о строящемся объекте;
информация о земельном участке;
информация о разрешении на строительство;
информация о застройщике.

3. Порядок и сроки обработки сообщений в МИС «Мой Новосибирск»

3.1. Обработке подлежат сообщения пользователей, зарегистрированных в МИС «Мой Новосибирск», по вопросам городского хозяйства.

3.2. Материалы, направленные пользователем, не возвращаются и не редактируются. Фотографии при их наличии публикуются в качестве иллюстраций к сообщению пользователя.

3.3. В процессе обработки сообщений в МИС «Мой Новосибирск» принимают участие следующие субъекты:

структурные подразделения мэрии города Новосибирска;
ресурсоснабжающие организации;
управляющие организации в сфере жилищно-коммунального хозяйства;
иные организации, подключенные к системе.

3.4. Поступившие в систему сообщения пользователей автоматически направляются на рассмотрение в муниципальное казенное учреждение «Единая дежурно-диспетчерская служба города Новосибирска» (далее – МКУ «Единая дежурно-диспетчерская служба города Новосибирска»).

3.5. Ответственные за обработку сообщений в МИС «Мой Новосибирск» работники МКУ «Единая дежурно-диспетчерская служба города Новосибирска»

(далее – диспетчеры) назначаются приказом руководителя МКУ «Единая дежурно-диспетчерская служба города Новосибирска». Копия приказа о назначении ответственных с сопроводительным письмом (приложение 1) направляются в департамент связи и информатизации мэрии города Новосибирска для предоставления доступа и организации обучения работе в МИС «Мой Новосибирск» в течение двух рабочих дней, следующих за днем назначения.

3.6. Диспетчер в течение одного рабочего дня, следующего за днем поступления сообщения:

3.6.1. Принимает сообщение на рассмотрение в системе, осуществляя перевод сообщения из статуса «В очереди» в статус «Принято».

При установке статуса «Принято» в поле «Комментарий» указывается формулировка «сообщение на рассмотрении».

3.6.2. В случае наличия информации по устранению проблемы готовит и размещает ответ по существу сообщения с переводом сообщения в статус «Проинформирован».

3.6.3. Удаляет сообщение, в случае если:

сообщение не относится к группе или категории сообщений, подлежащих рассмотрению в МИС «Мой Новосибирск», указанным в приложении 2;

сообщение содержит информацию о проблеме, по которой ранее дан ответ о невозможности решения;

сообщение содержит информацию, направленную на разжигание ненависти и дискриминации по расовому, национальному, половому, религиозному признакам;

сообщение содержит информацию, распространяемую в коммерческих целях;

сообщение дублирует ранее направленное пользователем сообщение;

сообщение не относится к проблеме, возникшей на территории города Новосибирска;

сообщение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

сообщение не поддается прочтению;

сообщение содержит персональные данные третьих лиц, распространяемые без их согласия;

сообщение содержит послания, просьбы, прошения личного характера;

сообщение нарушает положения действующего законодательства Российской Федерации.

В случае удаления сообщения, осуществляется установка статуса «Удалено», в поле «Комментарий» указывается одна из следующих формулировок:

«сообщение не подлежит обработке»;

«сообщение дублирует ранее направленное пользователем сообщение» (указывается номер сообщения).

3.6.4. Изменяет группу или категорию сообщения, в случае если они неверно определены пользователем.

3.6.5. Определяет ответственное за обработку сообщения структурное подразделение мэрии города Новосибирска, исходя из принадлежности сообщения к

соответствующей группе и категории (приложение 2), и направляет на рассмотрение соответствующему модератору.

3.7. Руководители структурных подразделений мэрии города Новосибирска, указанных в приложении 2, назначают приказом ответственных за обработку сообщений в МИС «Мой Новосибирск» работников – модераторов и исполнителей. Копия приказа о назначении ответственных с сопроводительным письмом (приложение 1) направляются в департамент связи и информатизации мэрии города Новосибирска для предоставления доступа и организации обучения работе в МИС «Мой Новосибирск» в течение двух рабочих дней, следующих за днем назначения.

3.8. Модератор рассматривает сообщение в течение одного рабочего дня, следующего за днем его поступления, и по итогам рассмотрения:

3.8.1. Определяет исполнителя и плановый срок устранения проблемы, направляет исполнителю сообщение для устранения проблемы в рамках своих полномочий, переводит при необходимости сообщение в статус «В плане работ».

При установке статуса «В плане работ» в поле «Комментарии» указывается одна из следующих формулировок:

«для оперативного устранения» (если проблема связана с угрозой развития чрезвычайной ситуации, жизни человека, имуществу физических или юридических лиц);

«для решения в установленный срок» (если решение проблемы не превышает 90 дней);

«для включения в план работ» (если решение проблемы требует дополнительных ресурсов или срок устранения превышает 90 дней);

«для информирования пользователя» (если решение проблемы не входит в компетенцию мэрии города Новосибирска или сообщение носит справочный характер).

Модератор может выступать в роли исполнителя самостоятельно.

3.8.2. Контролирует и осуществляет проверку выполнения работ исполнителем, готовит и размещает ответ по существу сообщения, с переводом сообщения в статусы «Решено» или «Проинформирован» и указанием фактического срока исполнения.

3.9. В случае если сообщение содержит проблему, устранение которой не входит в компетенцию мэрии города Новосибирска, информация по данной проблеме направляется в течение двух рабочих дней, следующих за днем получения ее модератором, в соответствующую организацию или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение проблемы, с уведомлением пользователя о переадресации сообщения в поле «Комментарий». Модератор переводит сообщение в статус «Проинформирован».

При установке статуса «Проинформирован» в поле «Комментарий» указывается одна из следующих формулировок:

«информация принята к сведению» (если сообщение носит информативный характер);

«информация не подтверждена» (если при выезде на место информация не подтверждена);

«Вам следует обратиться» (указывается ведомство или организация, в которые следует обратиться пользователю, если решение проблемы находится вне компетенции мэрии города Новосибирска);

«информация перенаправлена» (указывается ведомство или организация, в которое перенаправлено сообщение);

«справочная информация по существу вопроса» (если сообщение носит справочный характер);

«Вам следует обратиться с официальным обращением в комитет мэрии – общественную приемную мэра города Новосибирска» (указывается телефон комитета мэрии – общественной приемной мэра города Новосибирска или адрес Интернет-приемной, если пользователь в сообщении требует развернутого официального ответа).

3.10. Исполнитель рассматривает сообщение в течение одного рабочего дня, следующего за днем его поступления, и по итогам рассмотрения:

3.10.1. Осуществляет организацию работ по устранению проблемы с информированием соответствующих по компетенции ответственных лиц о имеющейся проблеме.

3.10.2. Информировывает модератора об устранении проблемы или причинах ее неустранения согласно планируемому сроку.

В случае устранения проблемы сообщение переводится в статус «Решено».

При установке статуса «Решено» в поле «Комментарий» указывается формулировка «Проблема устранена».

3.11. В комментариях недопустимо:

указание избыточного количества ссылок на правовые акты;

эмоциональная оценка сообщения;

указание персональных данных пользователя или третьих лиц;

наличие терминов и аббревиатур, не являющихся общеупотребительными;

наличие орфографических, пунктуационных, грамматических, стилистических ошибок.

3.12. Основания для блокировки действий пользователей системы:

3.12.1. Сообщение пользователя содержит угрозы действиями, которые способны нанести ущерб другому пользователю системы, мэрии города Новосибирска, иным лицам и организациям, а также угрозы политического, религиозного или иного преследования.

3.12.2. Пользователь системы осуществляет действия, которые могут быть классифицированы как действия спам-роботов. Возможность отправки сообщений пользователем блокируется, если он отправил в систему не менее трех одинаковых сообщений за десять минут либо не менее двадцати сообщений в течение двенадцати часов.

3.13. Департамент связи и информатизации мэрии города Новосибирска ежемесячно представляет первому заместителю мэра города Новосибирска Ксензову А. Е. аналитическую записку о нарушении сроков обработки сообщений.

ОБРАЗЕЦ
письма для предоставления доступа к муниципальной
информационной системе «Мой Новосибирск»

Бланк структурного подразделе-
ния мэрии города Новосибирска
(муниципального унитарного
предприятия города Новосибир-
ска, муниципального учрежде-
ния города Новосибирска)

Начальнику департамента
связи и информатизации
мэрии города Новосибирска

_____ (инициалы, фамилия)

Прошу предоставить доступ к муниципальной информационной системе
«Мой Новосибирск» следующим работникам:

№ п/п	Ф. И. О. работника	Должность	Номер телефона	Роль	Группа (группы)	Категория (категории)	Район (округ по районам) города Новосибирска
1	2	3	4	5	6	7	8

Наименование должности руководителя _____

(подпись)

Инициалы, фамилия

ПЕРЕЧЕНЬ
ответственных структурных подразделений мэрии города Новосибирска
за обработку сообщений в муниципальной информационной системе
«Мой Новосибирск»

№ п/п	Группа	Категория	Наименование структурного подразделения мэрии города Новосибирска
1	2	3	4
1	Жилищно-коммунальное хозяйство	Уборка территорий (свалки), не относящихся к жилым домам	Администрации районов (округа по районам) города Новосибирска
		Гаражи/киоски/ограждения	
		Проезды/тротуары/лестницы	
		Опасное дерево на придомовой территории	
		Сход снега, льдообразования (административные и нежилые здания)	
		Детские площадки	
		Парковка на территории района в неустановленных местах	
		Освещение внутриквартальной территории	
		Открытые люки/провалы на дорогах, тротуарах, газонах улиц районного значения, внутриквартальных территориях	Департамент энергетики, жилищного и коммунального хозяйства города
		Сход снега, льдообразования (многоквартирные дома)	
		Электроснабжение дома	
		Водоснабжение дома	
		Газоснабжение дома	
		Теплоснабжение дома	
		Работа управляющей организации	
		Неверно указана управляющая организация	
		Вывоз бытовых отходов	
Освещение придомовой территории			

1	2	3	4
		<p>светильниками, установленными на многоквартирных домах</p> <p>Уборка придомовой территории</p> <p>Техническое состояние дома</p> <p>Безнадзорные животные</p> <p>Благоустройство придомовой территории (ремонт асфальтового покрытия)</p> <p>Открытые люки/провалы на придомовой территории</p>	
		Ремонт теплотрасс	Департамент энергетики, жилищного и коммунального хозяйства города совместно с ресурсоснабжающими организациями
		Неверный адрес/отсутствие объекта на карте	Департамент связи и информатизации мэрии города Новосибирска
2	Дорожно-транспортные объекты	<p>Повреждение полотна проезжей части автомагистралей</p> <p>Уборка проезжей части автомагистралей</p> <p>Затопление проезжей части автомагистралей</p> <p>Благоустройство газона вдоль автомагистрали</p> <p>Неисправность освещения автомагистралей</p> <p>Дорожный знак, разметка на автомагистрали</p> <p>Неисправный светофор на автомагистрали</p> <p>Нарушение организации дорожного движения</p> <p>Опасное дерево вдоль автомагистрали</p> <p>Мусор в парках и городских лесах</p>	Главное управление благоустройства и озеленения мэрии города Новосибирска
		Работа наземного пассажирского транспорта	Управление пассажирских пере-

1	2	3	4
			возок мэрии города Новосибирска
		Разрушение тротуара вдоль автомагистрали	Департамент транспорта и дорожно-благоустроительного комплекса мэрии города Новосибирска
		Открытые люки/провалы на проезжей части автомагистралей	Управление административно-технических инспекций мэрии города Новосибирска
		Разрытие и их восстановление	
		Содержание дорог частного сектора	Администрации районов (округа по районам) города Новосибирска
		Остановочные павильоны	
		Неверный адрес/отсутствие на карте	Департамент связи и информатизации мэрии города Новосибирска
3	Торговля	Незаконная торговля алкоголем	Управление потребительского рынка мэрии города Новосибирска
		Торговля в неустановленных местах	