



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

1	2	3	4
			возок мэрии города Новосибирска
		Разрушение тротуара вдоль автомагистралей	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	