**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"**

(в ред. Постановлений КМ РТ от 29.07.2013 N 528,

от 05.08.2013 N 548)

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](#Par44) 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](#Par158) 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. Принять предложение Уполномоченного по правам человека в Республике Татарстан об обеспечении координации взаимодействия пользователей государственной информационной системы Республики Татарстан "Народный контроль", исполнительных органов государственной власти Республики Татарстан и органов местного самоуправления Республики Татарстан, а также об осуществлении мониторинга уведомлений с использованием указанной информационной системы.

(п. 3 введен Постановлением КМ РТ от 05.08.2013 N 548)

4. Министерствам, государственному комитету и ведомствам Республики Татарстан руководствоваться утверждаемым настоящим постановлением [Положением](#Par44) при организации взаимодействия с гражданами в рамках функционирования государственной информационной системы Республики Татарстан "Народный контроль".

5. Предложить территориальным органам федеральных органов исполнительной власти по Республике Татарстан, органам местного самоуправления Республики Татарстан, предприятиям, учреждениям, организациям всех форм собственности руководствоваться [Положением](#Par44).

5. Утратил силу с 5 августа 2013 года. - Постановление КМ РТ от 05.08.2013 N 548.

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"**

(в ред. Постановлений КМ РТ от 29.07.2013 N 528,

от 05.08.2013 N 548)

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 - Уполномоченный по правам человека в Республике Татарстан, осуществляющий модерацию в части мониторинга хода рассмотрения уведомлений независимо от категории в лице ответственных должностных лиц, а также обеспечивающий координацию взаимодействия пользователей системы "Народный контроль", исполнительных органов государственной власти Республики Татарстан и органов местного самоуправления Республики Татарстан.

(в ред. Постановления КМ РТ от 05.08.2013 N 548)

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](#Par85) 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](#Par114) 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](#Par113) 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 одного рабочего дня 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 и Главному модератору отчет, составленный на основе публикуемой на Портале статистической информации.

(в ред. Постановления КМ РТ от 05.08.2013 N 548)

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

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"**

(в ред. Постановления КМ РТ от 29.07.2013 N 528)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  N п/п | Направление  |  Наименование  категории  |  Модератор  категории  |  Краткое описание  категории  |
|  |  |  |  |  |
|  1  |  2  |  3  |  4  |  5  |
|  1. | Жилищно- коммунальныеуслуги  | жилищно- коммунальные услуги  | Государственнаяжилищная инспекция Республики Татарстан  | Контроль за состояниемдома и его инженерныхсистем (теплоснабжение,холодное и горячееводоснабжение, водоотведение, электроснабжение, газоснабжение) иустранение возникающихнеисправностей, а такжеза содержаниемподъездов, проведениемтекущего ремонта дома,уборкой придомовойтерритории и оказаниемпрочих жилищных услуг,жалобы нанекачественное оказаниекоммунальных услуг(теплоснабжение, холодное и горячееводоснабжение, водоотведение, электроснабжение, газоснабжение) управляющими компаниями, товариществами собственников жилья ижилищно-строительными кооперативами. Исполнители -управляющие компании,товарищества собственников жилья ижилищно-строительные кооперативы  |
|  2. | Связь  | подвесные линиисвязи  | Министерство информатизации и связиРеспублики Татарстан  | Размещение подвесныхлиний связи  |
| мобильная связь | Некачественное предоставление услугмобильной связи имобильного Интернета  |
| стационарная связь  | Некачественное предоставление услугтеле- и радиовещания,стационарной связи иИнтернета  |
| почта  | Некачественное предоставление услугпочтовой связи(несоблюдение сроковдоставки почтовыхотправлений, их потеряи другие проблемы)  |
|  3. | Социальная сфера  | детские сады  | Министерство образования инауки Республики Татарстан  | Проблемы организациипребывания детей вдетских садах,организации питания иобразовательного процесса  |
| поликлиники ибольницы  | Министерство здравоохраненияРеспублики Татарстан  | Проблемы в работеучреждений здравоохранения  |
| доступная среда | Министерство труда, занятости исоциальной защиты Республики Татарстан  | Существующие ограничения для людей сограниченными возможностями ипредложения поорганизации доступнойсреды для них  |
| социальное обслуживание  | Организация социальногообслуживания граждан  |
|  4. | Бизнес  | общественное питание  | Министерство промышленности и торговлиРеспублики Татарстан  | Организация услугпитания предприятиямиобщедоступной сети(рестораны, бары, кафе,закусочные)  |
| нарушение правил торговли | Организация торговлипродовольственными инепродовольственными товарами  |
| проблемы, препятствующие развитию предприни- мательства  | Министерство экономики Республики Татарстан  | Проблемы, препятствующие развитиюпредпринимательства  |
| нарушение внаружной рекламе  | Управление Федеральной антимонопольнойслужбы поРеспублике Татарстан  | Размещение наружнойрекламы с нарушениемдействующего законодательства, введение в заблуждениеграждан и юридическихлиц информацией,опубликованной врекламе  |
|  5. | Экология  | свалки  | Министерство экологии иприродных ресурсов Республики Татарстан  | Использование и охраназемель (загрязнениепочв, несанкционированные свалки мусора и т.п.)  |
| вода  | Использование и охранавод (загрязнениеакваторий рек, водоемови иных территорий)  |
| воздух  | Охрана атмосферноговоздуха  |
| санитарное состояние  | Ненадлежащее санитарноесостояние домов итерриторий  |
|  6. | Ошибки вназваниях инадписях  | ошибки вназваниях инадписях  | Институт языка,литературы иискусств Академии наукРеспублики Татарстан имениГалимжана Ибрагимова  | Грамматические ошибки внаименованиях, а такженесоблюдение законодательства оязыках народовРеспублики Татарстан  |
|  7. | Незаконные азартные игры  | незаконные азартные игры  | Министерство внутренних делпо РеспубликеТатарстан (посогласованию)  | Места организацииподпольных казино ииных незаконныхазартных игр  |
|  8. | Благоус- тройство иинфра- структура  | благоустройствотерриторий  | Министерство строительства, архитектуры ижилищно- коммунального хозяйства Республики Татарстан  | Предложения поорганизации благоустройства дворови придомовых территорий |
| капитальный ремонт  | Некачественное проведение капитальногоремонта  |
|  9. | Автомобили  | автомобили внедорог, препятствующие проходу и/илипроезду  | Автомобили, препятствующие проходуи/или проездуспецтехники и аварийно-спасательных служб напридомовых территорияхи находящиеся назеленой зоне (газонах);разукомплектованные автомобили [<\*>](#Par387) внедорог. Исполнители -Исполнительные комитетымуниципальных районов игородских округовРеспублики Татарстан  |
| автомобили надорогах, препятствующие проходу и/илипроезду  | Министерство транспорта идорожного хозяйства Республики Татарстан  | Автомобили на дорогах,препятствующие проходуи/или проездуспецтехники и аварийно-спасательных служб,находящиеся на проезжейчасти и/или прилегающихк ней тротуарах; разукомплектованные автомобили [<\*>](#Par387) надорогах. Исполнитель -Управление ГИБДД МВД поРТ  |
| общественный транспорт  | Соблюдение водителями имашинистами общественного транспорта норм иправил перевозкипассажиров, а такжепроблемы состоянияпарка общественноготранспорта; работа стационарныхобъектов (вокзалы,автостанции)  |
| 10. | Дороги  | организация дорожного движения  | Неудовлетворительное состояние дорожногопокрытия на дорогах иво дворах; дорожные знаки иразметки на дорогах; расположение и работасветофоров  |
| 11. | Сельское хозяйство  | сельское хозяйство  | Министерство сельского хозяйства ипродовольствия Республики Татарстан  | Проблемы в сельскомхозяйстве и предложенияпо их устранению  |

--------------------------------

<\*> Разукомплектованные автомобили - брошенные транспортные средства, имеющие следующие признаки: отсутствие колес, дверей, стекол, капота, багажника, номерного знака.

Заместитель Премьер-министра

Республики Татарстан -

Руководитель Аппарата

Кабинета Министров

Республики Татарстан

Ш.Х.ГАФАРОВ