

[Правила модерации и регламент обработки сигналов \[1\]](#)

Правила модерации и регламент обработки сигналов

РЕГЛАМЕНТ

обработки и публикации информации в разделе «Народный сигнал»

портала «Активный регион Республика Коми»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент определяет порядок обработки и публикации информации в разделе «Народный сигнал» портала «Активный регион Республика Коми» (далее соответственно – Регламент, Портал).

1.2. В целях настоящего Регламента используются следующие понятия:

1.2.1. Информация – совокупность сообщений (за исключением сообщений по вопросам технической поддержки Портала), направляемых пользователями на Портал, и ответов на них органов исполнительной власти Республики Коми, органов местного самоуправления в Республике Коми и территориальных органов федеральных органов исполнительной власти в Республике Коми (далее – ответы).

1.2.2. Обработка информации – анализ, проверка сообщений пользователей Портала и ответов на них, а также подготовка и передача на Портал ответов.

1.2.3. Пользователи Портала – неопределенный круг лиц, прошедших процедуру регистрации на Портале либо использующих учетные записи социальных сетей.

1.2.4. Социальная сеть – интерактивный многопользовательский веб-сайт, контент которого наполняется самими участниками сети. Сайт представляет собой автоматизированную социальную среду, позволяющую общаться группе пользователей, объединенных общим интересом.

1.2.5. Публикация информации – размещение на Портале информации, передаваемой пользователями Портала, органами исполнительной власти Республики Коми, органами местного самоуправления в Республике Коми и территориальными органами федеральных органов исполнительной власти в Республике Коми для общего доступа.

1.2.6. Сообщение пользователя Портала – текстовый комментарий, в том числе с фотографией, направленный пользователем на Портал и не обладающий признаками обращения гражданина, определенными статьей 4 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2.7. Ответ органа исполнительной власти Республики Коми, ответ органа местного самоуправления в Республике Коми и ответ территориального органа федеральных органов исполнительной власти в Республике Коми – текстовый комментарий, в том числе с фотографией, подготовленный и направленный на Портал соответствующим органом.

1.2.8. Личный кабинет – персональный раздел Портала, доступ к которому осуществляется с использованием логина и пароля, полученных при регистрации на Портале, предоставляющий возможности для работы с информацией, размещенной на Портале.

1.2.9. Новогодние каникулы – нерабочие праздничные дни в Российской Федерации, установленные абзацем вторым части 1 статьи 112 Трудового кодекса Российской Федерации.

1.2.10. Модератор – пользователь, осуществляющий контроль за соблюдением правил Портала, маршрутизацию сигналов, размещение контента перед публикацией.

1.3. В процессе обработки информации на Портале принимают участие следующие субъекты:

1.3.1. Служба ведения общественного портала «Активный регион Республика Коми», выполняющая функции модератора Портала (далее – Модератор).

1.3.2. Органы исполнительной власти Республики Коми, органы местного самоуправления в Республике Коми и территориальные органы федеральных органов исполнительной власти в Республике Коми, ответственные за подготовку ответов на сообщения пользователей Портала (далее – Заинтересованные органы).

1.3.3. Экспертные органы (представители экспертного сообщества, члены и эксперты Общественной палаты Республики Коми, члены Республиканского экспертного совета, пользователи Портала, получившие на Портале статус «эксперт»), ответственные за проведение контрольных мероприятий по результатам обработки сообщений пользователей Портала и ответов на них (далее – Экспертные органы).

1.4. Для установления и поддержания порядка публикации сообщений на Портале Модератор в своей деятельности руководствуется Правилами модерации сообщений, направляемых в раздел «Народный сигнал» на Портале «Активный регион Республика Коми» (далее – Правила модерации сообщений) (приложение 1 к настоящему Регламенту).

1.5. При осуществлении обработки и публикации информации субъекты, указанные в пункте 1.3 настоящего Регламента, руководствуются:

- критериями направления ответов на доработку (приложение 2 к настоящему Регламенту);
- основаниями для направления сообщений пользователей Портала и (или) ответов Заинтересованных органов в Экспертные органы (приложение 3 к настоящему Регламенту).

2. Обработка сообщений пользователей Портала

2.1. Направленное на Портал сообщение пользователя поступает в личный кабинет Модератора.

2.2. Модератор в течение двух рабочих дней со дня поступления сообщения пользователя в личный кабинет Модератора (за исключением случаев, указанных в пунктах 2.5 и 2.6 настоящего Регламента) принимает одно из следующих решений:

- о принятии сообщения в работу на Портале;
- об отклонении сообщения.

2.3. В случае принятия решения о принятии сообщения в работу на Портале оно поступает в личный кабинет Заинтересованного органа для подготовки ответа.

2.4. В случае принятия решения об отклонении сообщения на адрес электронной почты пользователя Портала автоматически направляется уведомление об отклонении сообщения с указанием причин отказа со ссылкой на соответствующий пункт Правил модерации сообщений.

2.5. В праздничные дни, когда совокупное число нерабочих дней составляет три и более дней, длительность обработки сообщения Модератором продлевается на соответствующий срок.

2.6. В период новогодних каникул все сообщения, поступившие на Портал от пользователей Портала, должны быть обработаны в первый рабочий день, следующий за нерабочим праздничным или выходным днем.

3. Обработка ответов на сообщения пользователей Портала

3.1. Заинтересованный орган, получивший сообщение в личный кабинет на Портале, готовит на него ответ в течение десяти календарных дней со дня получения сообщения, за исключением случаев, указанных в пункте 3.2 настоящего Регламента.

3.2. В случае если сообщение от пользователя Портала поступило в период с 26 по 31 декабря текущего года, Заинтересованный орган готовит ответ на сообщение в течение двадцати календарных дней.

В случае, если последний день десятидневного срока подготовки ответа на сообщение пользователя приходится на нерабочий выходной и/или праздничный день, то последним днем подготовки ответа будет являться первый рабочий день, следующий за нерабочим выходным и/или праздничным днем.

3.3. Ответ, подготовленный Заинтересованным органом в сроки, установленные пунктами 3.1 и 3.2 настоящего Регламента, направляется в личный кабинет Модератора для дальнейшей обработки.

3.4. Модератор в течение двух рабочих дней со дня получения ответа от Заинтересованного органа (за исключением случаев, указанных в пунктах 3.1 и 3.7 настоящего Регламента) принимает одно из следующих решений:

- о публикации сообщения пользователя Портала и ответа на Портале;
- о направлении ответа на доработку.

3.5. В случае принятия решения о публикации сообщения пользователя и ответа на Портале он подлежит обязательной публикации в срок, указанный в пункте 3.4 настоящего Регламента.

3.6. В случае принятия решения о направлении ответа на доработку ответ в срок, указанный в пункте 3.4 настоящего Регламента, направляется в Заинтересованный орган, подготовивший ответ, на доработку с указанием причин, послуживших основанием для направления ответа на доработку, и/или в Экспертные органы в случаях, установленных пунктом 2 Оснований для направления сообщений пользователей Портала и (или) ответов Заинтересованного органа в Экспертные органы (приложение 3 к Регламенту).

Срок доработки ответа Заинтересованным органом не должен превышать двух календарных дней со дня отправки Модератором указанного ответа на доработку.

3.7. В праздничные дни, когда совокупное число нерабочих дней составляет три и более дней, длительность обработки Модератором ответа Заинтересованного органа продлевается на соответствующий срок.

3.8. По запросу Заинтересованного органа срок подготовки ответа на сообщение пользователя может быть продлен Модератором, но не более чем на двадцать календарных дней, о чем пользователь извещается путем направления автоматического сообщения с указанием такого срока.

4. Анализ результатов обработки сообщений пользователей Портала и ответов на

НИХ

По запросу Главы Республики Коми, Председателя Правительства Республики Коми, Руководителя Администрации Главы Республики Коми Модератор в течение суток представляет аналитический доклад об основных темах и проблемах, затронутых пользователями Портала в сообщениях, и характере реагирования на указанные проблемы заинтересованными органами, а также о характере экспертных заключений.

По запросу Заинтересованного органа, согласованному с Руководителем Администрации Главы Республики Коми, Модератор в течение суток направляет аналитический отчет о количестве и качестве обработанных Заинтересованным органом сообщений пользователей. Копия отчета направляется Руководителю Администрации Главы Республики Коми.

ПРАВИЛА

модерации сообщений, направляемых в раздел «Народный сигнал»

на портал «Активный регион Республика Коми» (signal.rkomi.ru)

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила модерации сообщений, направляемых в раздел «Народный сигнал» на портале «Активный регион Республика Коми» (далее соответственно – Портал, Правила модерации сообщений), подготовлены в целях обеспечения публикаций сообщений на Портале.

1.2. В целях настоящих Правил модерации сообщений используются следующие термины и понятия:

1.2.1. Блокировка – техническая мера ограничения возможностей действий пользователей на Портале, выраженная во временном запрете направления сообщений таких пользователей на Портал сроком до 30 календарных дней.

1.2.2. Отклонение сообщения – недопущение публикации сообщения пользователя на Портале.

1.3. Введение сообщений, подлежащих публикации на Портале, осуществляется на одном из государственных языков Республики Коми.

1.4. Фотографии публикуются на Портале только в качестве иллюстраций к сообщению пользователя. Не допускается публикация фотографий, акцентирующих внимание на образах конкретных людей, содержащих персональные данные, регистрационные знаки транспортных средств (исключая общественный транспорт), имеющих разрешение и качество, недостаточное для различения объектов и выполненных на них работ, а также фотографий, требующих редактирования, в частности переворачивания, кадрирования и приближения.

1.5. Для публикации принимаются фотографии в формате *jpg, *png совокупным размером не более 5 Мб.

1.6. В одном сообщении пользователь может направить не более 3 фотографий.

1.7. Материалы, направленные пользователями, Модератором не редактируются и не возвращаются.

1.8. Сообщение пользователя, направляемое на Портал, не является официальным обращением гражданина в органы исполнительной власти Республики Коми, органы местного

самоуправления в Республике Коми и территориальные органы федеральных органов исполнительной власти в Республике Коми. Сообщение пользователя является обязательным для рассмотрения органами исполнительной власти Республики Коми, рекомендованным для рассмотрения органами местного самоуправления в Республике Коми, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти в Республике Коми и обрабатывается в установленном порядке.

2. Причины, по которым сообщение пользователя Портала должно быть отклонено:

2.1. Тематика сообщения не соответствует предложенной на Портале классификации проблемных тем.

2.2. Сообщение содержит информацию о проблеме, по которой ранее был дан ответ.

2.3. Сообщение не содержит конкретных фактов, на основании которых возможно провести проверку.

2.4. Текст сообщения полностью повторяет текст ранее опубликованного на Портале сообщения.

2.5. Сообщение содержит информацию, направленную на пропаганду ненависти и дискриминации по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному признакам, ущемление прав меньшинств, несовершенно-летних, причиняющую и призывающую к причинению им вреда в любой форме; оскорбления или безосновательные, недоказанные обвинения в адрес других пользователей Портала, Модератора, должностных лиц органов исполнительной власти Республики Коми, органов местного самоуправления в Республике Коми, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти в Республике Коми, иных физических или юридических лиц.

2.6. Сообщение содержит персональные данные, в том числе персональные данные третьих лиц, распространяемые без их согласия.

2.7. Сообщение содержит информацию, распространяемую в коммерческих либо в любых других целях, отличных от целей создания и функционирования Портала.

2.8. Фотография, сопровождающая сообщение пользователя, не соответствует требованиям пунктов 1.4 и 1.5 настоящих Правил модерации сообщений, при этом сообщение указывает на данную фотографию как на единственный факт, на основании которого возможно проведение проверки.

2.9. Сообщение содержит ошибки и (или) опечатки, препятствующие пониманию смысла сообщения, написано не кириллическим алфавитом, содержит не общеупотребимые сокращения.

2.10. Сообщение содержит нецензурную лексику.

2.11. Сообщение содержит послания, просьбы, прошения личного характера.

2.12. Сообщение содержит описание нескольких проблем по разным проблемным темам.

3. Основания для ограничения действий пользователей Портала:

3.1. Сообщение пользователя Портала содержит угрозы действиями, которые способны нанести ущерб другому пользователю Портала, Модератору, органам исполнительной власти Республики Коми, органам местного самоуправления в Республике Коми, территориальным органам федеральных органов исполнительной власти в Республике Коми, иным физическим или юридическим лицам, а также угрозы политического, религиозного или иного характера.

3.2. Пользователь Портала осуществляет действия, которые могут быть классифицированы

как действия спам-роботов.

3.3. Пользователь может быть заблокирован, если отправляет на Портал не менее семи сообщений в течение 15 минут либо не менее пятнадцати сообщений в течение 12 часов.

Единые критерии направления ответов на доработку

Ответ, подготовленный Заинтересованным органом, или экспертное заключение направляются на доработку в следующих случаях:

1. Ответ или экспертное заключение носит формальный характер, не отвечает по существу на поставленный в сообщении вопрос, не содержит сроков окончания или исправления результатов работ в случае подтверждения фактов, описанных пользователем.
2. Ответ или экспертное заключение не содержит необходимых обоснований и доказательств. При устранении проблемы или опровержении информации, содержащейся в сообщении пользователя, Заинтересованный орган предоставляет отсканированные копии актов сдачи-приемки работ и (или) фотографии, позволяющие определить статус и качество выполненных работ.
3. Ответ или экспертное заключение содержит избыточное количество ссылок на правовые акты, при этом в тексте не даны пояснения содержания таких положений, либо правовые акты, ссылки на которые даны в ответе, не содержат ответа на поставленный пользователем вопрос.
4. Ответ или экспертное заключение содержит противоречивую или неполную информацию, не позволяющую определить результат обработки сообщения пользователя.
5. Ответом или экспертным заключением дана эмоциональная оценка сообщения пользователя Портала.
6. Ответ или экспертное заключение содержит безосновательные обвинения в адрес третьих лиц, не подтвержденные соответствующими документами (о расторжении договорных отношений, ведении претензионно-исковой работы, наложении дисциплинарной или другой ответственности и т.д.).
7. Ответ или экспертное заключение содержит персональные данные третьих лиц, распространяемые без их согласия.
8. Ответ или экспертное заключение содержит термины и сокращения, которые не являются общеупотребимыми и содержание которых необходимо раскрыть.

ОСНОВАНИЯ

для направления сообщений пользователей Портала и (или) ответов

Заинтересованного органа в Экспертные органы

1. Сообщение пользователя Портала направляется в Экспертные органы (эксперту) в случае, если оно является вторым по счету сообщением одного и того же пользователя Портала, опровергающим доводы, содержащиеся в ответе Заинтересованного органа, по одной и той же проблеме на одном и том же объекте.
2. Ответ Заинтересованного органа направляется в Экспертные органы в следующих случаях:
 - а) информация в ответе противоречит фактам, изложенным в сообщении пользователя, на которое подготовлен ответ;



б) ответ содержит информацию о не решенной в заявленные Заинтересованным органом сроки проблеме;

в) для уточнения о правомерности представленного ответа Заинтересованным органом или его опровержения.

Ссылки

[1] <https://signal.rkomi.ru/reglamensignal>