



## УКАЗ

### О портале «Безопасная среда»

В целях повышения эффективности функционирования портала «Безопасная среда», входящего в систему «Открытая Республика», совершенствования механизмов общественного контроля в регионе, развития инструментов мониторинга и оперативного решения проблем граждан постановляю:

1. Утвердить Положение об электронном взаимодействии с гражданами в рамках функционирования портала «Безопасная среда» (далее – Положение) согласно приложению № 1 к настоящему Указу.

2. Определить:

Государственный комитет Республики Башкортостан по информатизации и вопросам функционирования системы «Открытая Республика» – координатором функционирования и развития портала «Безопасная среда»;

государственное казенное учреждение Республики Башкортостан «Информационные технологии» – государственным заказчиком промышленной эксплуатации портала «Безопасная среда».

3. Государственному казенному учреждению Республики Башкортостан «Информационные технологии» определить оператора портала «Безопасная среда» в установленном порядке.

4. Государственному комитету Республики Башкортостан по информатизации и вопросам функционирования системы «Открытая Республика» в двухмесячный срок со дня вступления в силу настоящего Указа организовать проведение технических мероприятий по приведению функционала портала «Безопасная среда» в соответствие с Положением.

5. Рекомендовать органам местного самоуправления Республики Башкортостан:

в месячный срок со дня вступления в силу настоящего Указа представить в Государственный комитет Республики Башкортостан по информатизации и вопросам функционирования системы «Открытая Республика» информацию об органах государственной власти и организациях Республики Башкортостан, являющихся в соответствии с Положением исполнителями по уведомлениям на портале «Безопасная среда» (далее – исполнители), по форме согласно приложению № 2 к настоящему Указу;

в соответствии с настоящим Указом организовать взаимодействие исполнителей с гражданами в рамках функционирования портала «Безопасная среда» и осуществлять контроль за выполнением требований Указа на территориях соответствующих муниципальных образований Республики Башкортостан.

6. Контроль за исполнением настоящего Указа возложить на Администрацию Главы Республики Башкортостан.

7. Указ вступает в силу со дня его подписания.

Глава  
Республики Башкортостан

Уфа, Дом Республики  
7 июля 2017 года  
№ УГ-99



Р. Хамитов

Приложение № 1  
к Указу Главы  
Республики Башкортостан  
от 7 июля 2017 года  
№ УГ-99

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об электронном взаимодействии с гражданами**  
**в рамках функционирования портала «Безопасная среда»**

1. Общие положения

1.1. Портал «Безопасная среда» функционирует в рамках системы «Открытая Республика».

1.2. Портал «Безопасная среда» размещен в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: <https://safety.openrepublic.ru/> – и имеет свободный доступ.

1.3. Портал «Безопасная среда» предназначен для направления гражданами через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет уведомлений в отраслевые органы государственной власти и организации Республики Башкортостан в установленной сфере деятельности в соответствии с утвержденным классификатором тематик уведомлений, подлежащих обработке на портале «Безопасная среда».

1.4. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

1.4.1. Государственный заказчик промышленной эксплуатации портала «Безопасная среда» – республиканский орган исполнительной власти или государственное учреждение Республики Башкортостан, обеспечивающие функционирование портала «Безопасная среда». Государственным заказчиком устанавливается план подключения отраслевых органов государственной власти и организаций Республики Башкортостан к работе в системе исполнителей по уведомлениям на портале «Безопасная среда».

1.4.2. Заявитель – лицо, направившее уведомление.

1.4.3. Исполнитель – отраслевой орган государственной власти или организация Республики Башкортостан, в настоящий момент являющиеся исполнителем работ по уведомлению.

1.4.4. Классификатор тематик уведомлений – утвержденный классификатор тематик уведомлений, подлежащих обработке на портале «Безопасная среда», согласно приложению к настоящему Положению.

1.4.5. Модератор – специалист организации оператора портала «Безопасная среда», осуществляющий первичную обработку уведомления, оценку его соответствия требованиям нормативных документов, изменение (при необходимости) текущего исполнителя уведомления, приемку его отчета по работам над уведомлением, публикацию уведомления в общем доступе на портале «Безопасная среда» и общий контроль за ходом работ над уведомлениями.

1.4.6. Оператор портала «Безопасная среда» – организация, определяемая в установленном порядке государственным заказчиком промышленной эксплуатации портала «Безопасная среда», осуществляющая функции взаимодействия с пользователями с применением портала, взаимодействия портала с отраслевыми органами государственной власти и организациями Республики Башкортостан, а также технического обеспечения функционирования портала «Безопасная среда».

1.4.7. Ответ по поступившему уведомлению – факт размещения исполнителем на портале «Безопасная среда» текстовой информации по существу уведомления.

1.4.8. Отраслевые органы государственной власти и организации Республики Башкортостан – республиканские органы государственной власти и организации Республики Башкортостан в установленной сфере деятельности, рассматривающие уведомления в соответствии с утвержденным классификатором тематик уведомлений, подлежащих обработке на портале «Безопасная среда».

1.4.9. Решение поступившего уведомления – факт размещения на портале «Безопасная среда» исполнителем работ по уведомлению информации, содержащей данные о решении поставленного заявителем в уведомлении вопроса с приложением подтверждающих материалов (фотографий, нормативных актов, документов и т.д.).

1.4.10. Уведомление – вопрос, направляемый заявителем для решения в отраслевые органы государственной власти и организации Республики Башкортостан.

1.4.11. Уведомление имеет следующую структуру:

- а) дата создания уведомления;
- б) уникальный идентификатор уведомления;
- в) атрибут видимости уведомления на портале («Да»/«Нет»);
- г) заголовок уведомления;
- д) ссылка на тематику классификатора;
- е) текст уведомления;
- ж) вложенные файлы;
- з) реальное географическое местоположение заявителя (при наличии);
- и) контактная информация для связи;
- к) статус уведомления («Новое», «Направлено на исполнение», «Направлено на контроль», «Закрыто» (решено/отвечено), «Отклонено»);
- л) причина отклонения уведомления;
- м) скрытый комментарий модератора;
- н) скрытый комментарий исполнителя;
- о) текущий ответственный исполнитель;
- п) дата направления на исполнение;
- р) информация об исполнении уведомления.

1.5. Срок для решения исполнителем проблемы, заявляемой в уведомлении, не должен превышать 10 рабочих дней.

1.6. Информация о персональных данных граждан, направивших уведомления в электронном виде на портал «Безопасная среда», обрабатывается и хранится с соблюдением требований Федерального закона «О персональных данных».

## 2. Цели и задачи портала «Безопасная среда»

### 2.1. Цели портала «Безопасная среда»:

2.1.1. Повышение эффективности взаимодействия граждан с отраслевыми органами государственной власти и организациями Республики Башкортостан.

2.1.2. Повышение оперативности реагирования отраслевых органов государственной власти и организаций Республики Башкортостан на уведомления граждан.

### 2.2. Задачи портала «Безопасная среда»:

2.2.1. Обеспечение гражданам возможности оперативного, удобного и доступного направления электронных уведомлений в отраслевые органы государственной власти и организации Республики Башкортостан для решения заявленных проблем.

2.2.2. Информирование заявителей о ходе и результатах рассмотрения их уведомлений.

2.2.3. Обеспечение публичности работы над уведомлениями граждан.

## 3. Порядок работы портала «Безопасная среда»

3.1. Портал «Безопасная среда» позволяет принимать уведомления, соответствующие утвержденному классификатору тематик уведомлений.

3.2. К рассмотрению принимаются только те уведомления, которые могут быть четко классифицированы в соответствии с утвержденным классификатором тематик уведомлений и отнесены только к одной из них.

3.3. На портале «Безопасная среда» взаимодействуют следующие категории лиц:

### 3.3.1. Заявитель.

Может направить уведомление и видеть все публичные уведомления. Новые уведомления являются непубличными и публикуются после первичного рассмотрения модератором. Для направления уведомления заявитель должен быть авторизован с помощью федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме».

### 3.3.2. Модератор.

Координирует работу с уведомлениями с момента их поступления до закрытия.

### 3.3.3. Ответственный сотрудник исполнителя.

Исполнитель назначает ответственных сотрудников, осуществляющих работу на портале «Безопасная среда». У уведомления может быть только один исполнитель. У одного исполнителя может быть несколько ответственных сотрудников, которые могут работать на портале «Безопасная среда» одновременно.

3.4. Уведомления на портале «Безопасная среда» должны иметь следующий жизненный цикл:

3.4.1. Статус «Новое» имеют уведомления, которые поданы заявителями и еще не обработаны. Такие уведомления обрабатываются модератором, который либо направляет их на рассмотрение, либо отклоняет.

3.4.2. Статус «Отклонено» имеют уведомления, которые отклонены модератором. Для отклоненных уведомлений модератор должен указать причину отклонения согласно пункту 4 настоящего Положения.

3.4.3. Статус «Направлено на исполнение» имеют уведомления, прошедшие обработку модератора и направленные конкретному исполнителю. С такими уведомлениями работают ответственные сотрудники исполнителя и по результатам рассмотрения направляют уведомления на контроль.

3.4.4. Статус «Направлено на контроль» имеют уведомления, по которым информация об их решении направлена ответственными сотрудниками исполнителя модератору на контроль. Такие уведомления просматриваются модератором и либо закрываются (переход в статус «Закрото»), либо возвращаются обратно исполнителю (переход в статус «Направлено на исполнение»).

3.4.5. Статус «Закрото» имеют уведомления из числа направленных на контроль и просмотренных модератором. В зависимости от характера направленной исполнителем информации может устанавливаться дополнительный статус: «Закрото/решено» или «Закрото/отвечено».

3.5. Информация о результатах рассмотрения уведомлений доступна в публичной части портала «Безопасная среда» только для уведомлений со статусом «Закрото».

3.6. Функции модератора:

3.6.1. Обработка уведомлений в статусе «Новое», в том числе:

проверка уведомлений на соответствие утвержденному классификатору тематик уведомлений;

корректировка уведомлений при необходимости;

публикация уведомлений модератором на портале «Безопасная среда»;

отклонение или направление уведомлений на рассмотрение;

непрерывный анализ потока уведомлений, составление отчетов о результатах проводимого анализа.

3.6.2. Обработка уведомлений в статусе «Направлено на контроль», в том числе:

проверка корректности информации об исполнении уведомления;

заккрытие уведомления или возврат исполнителю на доработку;

непрерывный анализ потока информации об исполнении уведомлений, составление отчетов о результатах проведенного анализа.

3.7. Модератор выполняет свои функции непосредственно на портале «Безопасная среда».



3.8. Максимальный срок обработки модератором уведомлений со статусами «Новое» и «Направлено на контроль» – 2 рабочих дня.

3.9. Модератор может в любой момент скрыть или опубликовать в публичном доступе любое уведомление. Модератор принимает решения об опубликовании уведомлений также при условии их соответствия нормам морали и этики.

3.10. Функции ответственных сотрудников исполнителя – обработка уведомлений со статусом «Направлено на исполнение», в том числе:

передача уведомлений в установленной сфере деятельности органа государственной власти или организации Республики Башкортостан для непосредственного исполнения;

перенаправление другому исполнителю;

получение информации о ходе рассмотрения уведомления;

размещение информации о ходе рассмотрения уведомления на портале «Безопасная среда»;

направление уведомления на контроль.

3.11. Ответственные сотрудники исполнителя могут выполнять свои функции непосредственно на портале «Безопасная среда» или в своей собственной автоматизированной информационной системе. Во втором случае ответственный исполнитель для проведения самостоятельной интеграции автоматизированной информационной системы с порталом «Безопасная среда» направляет письмо-запрос в адрес государственного заказчика промышленной эксплуатации портала «Безопасная среда» на получение параметров доступа посредством интерфейса программирования портала «Безопасная среда».

3.12. Максимальный срок перенаправления уведомления на рассмотрение другому исполнителю составляет 1 рабочий день с момента направления уведомления на исполнение.

3.13. Исполнитель, получив уведомление, обязан в течение 10 рабочих дней с момента направления уведомления заявителем направить уведомление на контроль модератору, приложив данные о решении поставленного

в уведомлении вопроса, в том числе подтверждающие материалы (фотографии, нормативные акты, документы и т.д.).

3.14. Ответственные сотрудники одного исполнителя имеют на портале «Безопасная среда» одинаковый доступ ко всем уведомлениям данного исполнителя. В процессе выполнения работ по уведомлению модератор и ответственные сотрудники исполнителя могут вести переписку между собой в рамках соответствующих полей одного уведомления.

#### 4. Причины отклонения уведомлений на портале «Безопасная среда»

4.1. Модератор отклоняет уведомления на портале «Безопасная среда» в следующих случаях:

а) уведомление содержит информацию, направленную на пропаганду ненависти и дискриминации по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному признакам, ущемление прав меньшинств, несовершеннолетних, причиняющую или призывающую к причинению им вреда в любой форме; оскорбления в адрес иных лиц или организаций;

б) уведомление может привести к нарушению положений законодательства Российской Федерации;

в) уведомление содержит информацию, распространяемую в коммерческих целях либо в любых других целях, отличных от целей создания и функционирования портала (спам, реклама, ссылки на другие ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет, размещенные на них документы, изображения, видеофайлы и т.д.);

г) текст письменного уведомления не поддается прочтению;

д) гражданин повторно написал идентичное текстовое и (или) схожее по смыслу уведомление, которое не содержит в себе новых доводов или обстоятельств, требующих повторного рассмотрения;

е) тематика уведомления не соответствует утвержденному классификатору тематик уведомлений или иным установленным настоящим Положением требованиям.

**Классификатор  
тематик уведомлений, подлежащих обработке на портале «Безопасная среда»**

№ п/п	Тематика уведомления
1. Дом	
1.1	Дефекты после выполнения ремонтных работ
1.2	Объявления, надписи, повреждения на стенах жилого помещения
1.3	Засоры и протечки труб
1.4	Повреждение крыши (необходимость очистки от снега)
1.5	Незаконное использование общедомового имущества
1.6	Несогласие с выставленным счетом за оплату коммунальных услуг (размер платы не соответствует договору управления)
1.7	Необходимость дезинсекции (уничтожения насекомых), дезинфекции в местах общего пользования (в том числе мусоропровода)
1.8	Крысы в местах общего пользования (необходимость дератизации)
1.9	Неисправное освещение в подъезде
1.10	Неисправные домофон, входная дверь

№ п/п	Тематика уведомления
1.11	Разбиты стекла на лестничной площадке
1.12	Отсутствие тяги в вентиляционном канале
1.13	Слабый напор (плохое качество воды)
1.14	Низкая температура в отапливаемом помещении
1.15	Шум от инженерных систем дома
2. Двор	
2.1	Аварийные деревья
2.2	Самовольно возведенные ограждения для парковки автомобилей
2.3	Неисправное освещение
2.4	Переполненные мусорные урны
2.5	Неубранный снег
2.6	Наледь на крышах домов (большие сосульки)
2.7	Скопление мусора в непредназначенном месте
2.8	Неудовлетворительное состояние асфальтового покрытия на придомовой и (или) дворовой территориях
2.9	Открытые, поврежденные колодез, люк
2.10	Несвоевременный вывоз мусора с контейнерной площадки
2.11	Самовольное занятие земельного участка, незаконное размещение на нем объекта
3. Улица	
3.1	Переполненные мусорные урны
3.2	Наледь на крышах домов (большие сосульки)
3.3	Скопление мусора в непредназначенном месте

№ п/п	Тематика уведомления
3.4	Повреждение дорожного покрытия проезжей части
3.5	Повреждение дорожного покрытия тротуара
3.6	Повреждение дорожных знаков
3.7	Повреждение или неисправность светофора
3.8	Неисправность уличного освещения
3.9	Торговля в непредназначенных местах, незаконная торговля
3.10	Повреждение и (или) порча рекламно-информационных конструкций
4. Строительная площадка	
4.1	Неудовлетворительное состояние строительной площадки
5. Водный объект	
5.1	Мусор в воде и (или) на берегу водного объекта

**Информация**  
**об органах государственной власти и организациях Республики Башкортостан,**  
**являющихся исполнителями по уведомлениям на портале «Безопасная среда»**

№ п/п	Тематика уведомления	Муниципальное образование Республики Башкортостан	Поселение/ район города	Наименование исполнителя	Адрес электронной почты исполнителя	Почтовый адрес исполнителя	Контактный телефон исполнителя
1							
2							
3							
4							
5							
...							