УТВЕРЖДАЮ

Уполномоченный

по правам человека

в Республике Татарстан

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.Х. Сабурская

«02» октября 2013 г.

г. Казань 02.10.2013

ул.К.Маркса, д.61 13.00 час.

Аппарат Уполномоченного

по правам человека в РТ

**ПРОТОКОЛ**

**заседания Межведомственной комиссии**

по функционированию ГИС РТ «Народный контроль»

**Присутствовали:** по списку приглашенных.

**Повестка совещания:**

1. Об изменениях и некоторых проблемах функционирования ГИС РТ «Народный контроль».
2. Об опыте работы Министерства экологии Республики Татарстан в качестве модератора категорий ГИС РТ «Народный контроль».
3. Организация работы по рассмотрению уведомлений ГИС РТ «Народный контроль» в Альметьевском и Нижнекамском муниципальных районах.
4. Об организации проведения тестирования и обучения модераторов категорий и ответственных исполнителей ГИС РТ «Народный контроль».

**Слушали**: С.Х.Сабурскую, Р.Х.Низамова, А.З.Гайнуллину, А.Р.Хасанова, А.М.Фролова, А.А.Завгороднева, Р.А.Шайхатарова, Р.З.Гарипова, О.А.Казенова, В.В.Попову.

29 июля 2013 года и 5 августа 2013 года постановлениями Кабинета Министров Республики Татарстан внесены изменения в постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 10.08.2012 № 676 «Об электронном взаимодействии граждан, исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления Республики Татарстан в рамках функционирования государственной информационной Республики Татарстан «Народный контроль».

С 5 августа текущего года Уполномоченный по правам человека в Республике Татарстан определен главным модератором ГИС РТ «Народный контроль», осуществляющим модерацию в части мониторинга хода рассмотрения уведомлений независимо от категории в лице ответственных должностных лиц, а также обеспечивающим координацию взаимодействия пользователей системы «Народный контроль», исполнительных органов государственной власти Республики Татарстан и органов местного самоуправления Республики Татарстан.

Запущены новые категории в ГИС РТ «Народный контроль» – «Жилищно-коммунальное хозяйство» и «Нарушения в наружной рекламе».

Изменен срок рассмотрения уведомлений - заявка должна быть решена по существу в 10-дневный рабочий срок (ранее срок составлял 30 дней), заявка по категории «ЖКХ» - в трехдневный срок.

Статус «Запланировано» уведомлению теперь можно присвоить только единожды, последующий перенос сроков не допускается.

Мониторинг соблюдения сроков и качества обработки уведомлений, поступающих в ГИС РТ «Народный контроль», показал, что модераторами категорий нарушаются возложенные на них функции по контролю за соблюдением сроков обработки и качества рассмотрения уведомлений непосредственными исполнителями, а также имеются случаи затягивания сроков рассмотрения уведомлений модераторами категорий, как при направлении уведомлений исполнителям, так и при подтверждении статусов уведомлений.

Отсутствие должного контроля со стороны модераторов приводит к росту количества ответов, носящих формальный характер.

Все это свидетельствует о недостаточной работе модераторов категорий.

**Решили**:

1. Отметить положительную работу Министерства экологии и природных ресурсов Республики Татарстан в качестве модератора категорий ГИС РТ «Народный контроль» и исполнительных комитетов Альметьевского и Нижнекамского муниципальных районов по организации системы контроля за соблюдением сроков и качеством обработки исполнителями уведомлений, поступающих в ГИС РТ «Народный контроль».
2. Во исполнение постановления Кабинета Министров Республики Татарстан от 10.08.2012 № 676 рекомендовать министерствам и ведомствам, являющимся модераторами категорий:

разработать регламент по работе в ГИС РТ «Народный контроль», предусмотрев закрепление конкретных ответственных лиц и меры ответственности за нарушения регламента;

проводить рабочие совещания, встречи на уровне модераторов с приглашением исполнителей в лице муниципальных служащих, руководителей организаций по проблемным уведомлениям, а также по тем уведомлениям, которые неоднократно были возвращены исполнителям в работу ввиду необоснованности принятого решения;

усилить контроль за качеством рассмотрения уведомлений исполнителями (не подтверждать статус уведомления при необоснованном принятии решения с указанием причины);

осуществлять контроль за рассмотрением уведомлений до конечного результата;

заслушивать на коллегиях отраслевых министерств и ведомств результаты работы в ГИС РТ «Народный контроль»;

при формировании бюджета, отраслевых и республиканских программ учитывать мнение населения по уведомлениям, поступающим в ГИС РТ «Народный контроль».

О принятых мерах и планируемой работе проинформировать Уполномоченного по правам человека в Республике Татарстан в срок до 25.10.2013.

1. Провести в Министерстве культуры Республики Татарстан совещание о функционировании ГИС РТ «Народный контроль» (в режиме видеоконференции) с участием модераторов категорий и ответственных исполнителей ГИС РТ «Народный контроль».

Ответственные: Низамиев Р.И., Макаров С.Д. Срок: до 11.10.2013.

1. Рекомендовать Министерству информатизации и связи Республики Татарстан:
	1. провести обучение и тестирование модераторов категорий и ответственных исполнителей ГИС РТ «Народный контроль»;
	2. рассмотреть предложения модераторов категорий по совершенствованию ГИС РТ «Народный контроль»:

об интеграции системы с электронным документооборотом;

о разработке оперативного механизма устранения неполадок, возникающих при работе в системе (сложно дозвониться до сотрудников колл-центра);

о разработке системы отслеживания и подсчета уведомлений, возвращенных в работу;

о предоставлении модератору категории телефона гражданина заявителя для оперативного поиска проблемы, на которую указывает заявитель;

о разработке системы отслеживания появления новых комментариев по уже решенным уведомлениям со ссылкой на уведомление;

о разработке дополнительного раздела «Часто задаваемые вопросы», в котором были бы размещены ответы по организации благоустройства дворов и придомовых территорий и в случае поступления уведомления из указанного раздела, такие уведомления отклонять;

о разработке четкого перечня вопросов, входящих в категорию «Благоустройство территории»;

о размещении контактной информации всех исполнителей для осуществления телефонных переговоров и переписки;

о подключении к работе в системе контролирующих органов;

о разработке возможности оценки модератором реальных финансовых возможностей исполнителя при присвоении последним статуса «Мотивированный отказ».

Ответственный: Гайнуллина А.З. Срок: до 01.11.2013.

1. Рекомендовать Министерству внутренних дел по Республике Татарстан рассмотреть возможность обработки в ГИС РТ «Народный контроль» в качестве ответственного исполнителя уведомлений по категориям «Автомобили на дорогах, препятствующие проходу и/или проезду» и «Автомобили вне дорог, препятствующие проходу и/или проезду» в рамках своей компетенции.

О проделанной работе проинформировать Уполномоченного по правам человека в Республике Татарстан в срок до 25.10.2013.

Протокол составил:

Начальник

отдела координации взаимодействия

пользователей ГИС РТ «Народный контроль»

Аппарата Уполномоченного по правам

человека в Республике Татарстан Р.И.Низамиев