



# МЭРИЯ ГОРОДА ЯРОСЛАВЛЯ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

17.01.2025

№ 25

О портале «Мой дом – Ярославль»

В целях внедрения современных информационно-коммуникационных технологий по формированию качественной и оперативной связи с гражданами, проживающими на территории города Ярославля,

МЭРИЯ ГОРОДА ЯРОСЛАВЛЯ ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Создать муниципальную информационную систему – портал «Мой дом – Ярославль».
2. Утвердить Положение о портале «Мой дом – Ярославль» (приложение).
3. Определить муниципальное казенное учреждение «Информационно-расчетный центр» города Ярославля оператором и администратором портала «Мой дом – Ярославль».
4. Директору муниципального казенного учреждения «Информационно-расчетный центр» города Ярославля организовать заключение соглашений об информационном взаимодействии при использовании портала «Мой дом – Ярославль».
5. Признать утратившими силу:
  - постановление мэрии города Ярославля от 05.05.2011 № 1188 «О мерах по рассмотрению сообщений, поступающих по специализированным телефонам»;
  - постановление мэрии города Ярославля от 25.03.2013 № 617 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений потребителей по вопросам обеспечения надежности теплоснабжения и внесении изменения в постановление мэрии города Ярославля от 05.05.2011 № 1188»;
  - пункт 3 постановления мэрии города Ярославля от 15.01.2020 № 19 «О внесении изменений в отдельные муниципальные правовые акты».
6. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя мэра города Ярославля по вопросам жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства.
7. Постановление вступает в силу со дня, следующего за днем его официального опубликования.

Мэр города Ярославля



А.В. Молчанов

## Положение о портале «Мой дом – Ярославль»

### 1. Общие положения

Положение о портале «Мой дом – Ярославль» (далее – Положение) определяет цели, задачи создания и порядок функционирования портала «Мой дом – Ярославль» (далее – Портал) как дополнительного ресурса мэрии города Ярославля по обеспечению оперативной связи и взаимодействию жителей города Ярославля по вопросам жизнеобеспечения города Ярославля (далее также город) со структурными подразделениями мэрии города Ярославля, муниципальными учреждениями города Ярославля, иными участниками информационного взаимодействия.

### 2. Цели и задачи создания Портала

2.1. Целью создания Портала является реализация на территории города ведомственного проекта Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации цифровизации городского хозяйства «Умный город», внедрение современных информационно-коммуникационных технологий при взаимодействии жителей города Ярославля со структурными подразделениями мэрии города Ярославля, муниципальными учреждениями города Ярославля, а также организациями иных форм собственности (в том числе участвующими в системе жизнеобеспечения города), заключившими соглашение об информационном взаимодействии при использовании Портала, путем предоставления гражданам дополнительных возможностей получения информации по вопросам жизнеобеспечения и развития города.

#### 2.2. Задачи создания Портала:

2.2.1. Вовлечение граждан в решение вопросов, связанных с жизнеобеспечением и развитием города, посредством цифровой платформы, обеспечивающей реализацию следующих функций:

- возможность подачи дистанционных сообщений граждан (с использованием личных кабинетов при регистрации в браузере или мобильном приложении) по вопросам жизнеобеспечения и развития города, а также через операторов (диспетчеров) муниципального казенного учреждения «Информационно-расчетный центр» города Ярославля по многоканальному телефону: 40-40-40, с передачей их на исполнение;

- размещение уведомлений о городских событиях и изменениях городской инфраструктуры, а также информирование о происшествиях природного и техногенного характера;

- отображение на карте города информации по проведению ремонтных работ на инженерных сетях, отключению предоставления коммунальных услуг (плановых и аварийных).

2.2.2. Внедрение электронного сервиса по обеспечению автоматизированного контроля за:

- временем рассмотрения сообщений граждан, в том числе с возможностью оценки гражданами полученной информации на сообщение;

- временем устранения аварийных ситуаций;
- временем перерывов в оказании коммунальных услуг или фактов предоставления услуг ненадлежащего качества.

2.2.3. Реализация потенциала Портала по увеличению новых сервисов, модулей и услуг, отвечающих требованиям по развитию цифровизации управления городом.

### 3. Состав данных Портала

3.1. Портал состоит из следующих подсистем, которые выполнены в виде модулей и взаимосвязаны между собой в рамках единого программного продукта:

3.1.1. Открытая часть Портала размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://moymdom-yaroslavl.ru>, и содержит:

- модуль личного кабинета гражданина;
- модуль приема дистанционного сообщения («Сообщения») с возможностью контроля соблюдения порядка рассмотрения сообщений, получения информации на сообщение и ее оценки;
- модуль публикации информации о проведении ремонтных работ («Ремонтные работы») на инженерных сетях и отключении предоставления коммунальных услуг с отображением на карте города;
- модуль публикации городского оповещения и информирования населения («Городские оповещения»);
- модуль публикации новостей города («Новости города»);
- модуль публикации информационно-справочного материала («Цифровой двойник»).

3.1.2. Закрытая часть Портала – программное обеспечение «Мой дом – Ярославль» содержит:

- модуль приема дистанционного сообщения с возможностью контроля соблюдения порядка рассмотрения сообщений, получения информации на сообщение и ее оценки;
- модуль публикации информации о проведении ремонтных работ на инженерных сетях и отключении предоставления коммунальных услуг с отображением на карте города;
- модуль публикации городских оповещений и информирования населения;
- модуль публикации новостей города;
- модуль публикации информационно-справочного материала;
- модуль статистики;
- модуль администрирования Портала.

3.2. Мобильное приложение «Мой дом – Ярославль» на платформах iOS, Android и Noopg дублирует функциональные модули открытой части Портала.

### 4. Участники информационного взаимодействия с использованием Портала

4.1. Участниками информационного взаимодействия с использованием Портала (далее – участники информационного взаимодействия Портала) являются:

- оператор Портала;
- администратор Портала;
- структурные подразделения мэрии города Ярославля и муниципальные учреждения города Ярославля согласно приложению 1 к Положению;
- организации иных форм собственности (в том числе участвующие в системе жизнеобеспечения города), заключившие соглашение об информационном взаимодействии

- при использовании Портала;
- пользователи Портала;
  - заявители.

## 5. Функции участников информационного взаимодействия Портала

### 5.1. Оператор Портала обеспечивает:

- взаимодействие в рамках муниципального контракта с подрядчиком, обеспечивающим разработку дизайна и программного обеспечения Портала, а также его техническую поддержку;
- взаимодействие Портала с государственными, муниципальными и частными информационными системами;
- осуществление необходимых мероприятий по защите информации, безопасной эксплуатации и сохранности данных Портала;
- развитие Портала.

### 5.2. Администратор Портала обеспечивает:

- общую координацию работы на Портале всех участников информационного взаимодействия Портала;
- распределение прав участников информационного взаимодействия Портала;
- ведение реестра лиц, уполномоченных на назначение исполнителей сообщений (далее – координатор сообщений), и реестра исполнителей сообщений;
- контроль исполнения сообщений на Портале в соответствии с установленными сроками исполнения сообщений, поступивших на Портал, согласно приложению 2 к Положению;
- обучение и методическую поддержку участников информационного взаимодействия Портала;
- мониторинг информационного наполнения и обновления разделов Портала;
- редактирование материалов, предназначенных для размещения на Портале, без согласования с автором информации в части, касающейся стиля, орфографии, пунктуации и оформления;
- разработку рекомендации методического характера для работы участников информационного взаимодействия Портала;
- заключение соглашений об информационном взаимодействии при использовании Портала;
- проведение аналитической работы по функционированию и использованию Портала, в том числе о размещении информации структурными подразделениями мэрии города Ярославля, муниципальными учреждениями города Ярославля на Портале, и посещаемости Портала.

Администратор портала заключает соглашения об информационном взаимодействии при использовании Портала с организациями, заинтересованными в участии в информационном взаимодействии посредством Портала.

### 5.3. Структурные подразделения мэрии города Ярославля:

- назначают координаторов и исполнителей сообщений;
- обеспечивают организацию работы по подготовке информации на сообщения, поступившие к ним на исполнение в порядке, установленном Регламентом информационного взаимодействия на портале «Мой дом – Ярославль» (приложение 3 к Положению), с соблюдением установленных сроков исполнения сообщений, поступивших на Портал;

- обеспечивают подготовку в соответствии с компетенцией текста оповещений или текста информационных сообщений населения для их размещения на Портале;
- обеспечивают подготовку в соответствии с компетенцией новостей для их размещения на Портале;
- обеспечивают предоставление администратору Портала в соответствии с компетенцией необходимых информационно-справочных материалов о городе для их размещения на Портале.

#### 5.4. Муниципальные учреждения города Ярославля:

- назначают координаторов и исполнителей сообщений;
- обеспечивают организацию работы по подготовке информации на сообщения, поступившие к ним на исполнение в порядке, установленном Регламентом информационного взаимодействия на портале «Мой дом – Ярославль», с соблюдением установленных сроков исполнения сообщений, поступивших на Портал;
- обеспечивают подготовку в соответствии с компетенцией текста оповещений или текста информирования населения для их размещения на Портале;
- обеспечивают подготовку в соответствии с компетенцией новостей для их размещения на Портале.

5.5. Организации иных форм собственности (в том числе, участвующие в системе жизнеобеспечения города), заключившие соглашения об информационном взаимодействии при использовании Портала, реализуют свои функции в соответствии с заключенными соглашениями об информационном взаимодействии при использовании Портала.

#### 5.6. Пользователь Портала:

- направляет сообщение (обращение) на Портал и получает информацию о ходе его исполнения;
- получает уведомление об оповещениях и информировании посредством личного кабинета Портала;
- получает уведомление о проведении ремонтных работ на инженерных сетях, об отключении предоставления коммунальных услуг посредством личного кабинета Портала;
- знакомится с новостями города;
- получает справочную информацию по объектам, информация о которых размещена на Портале в модуле «Цифровой двойник»;
- принимает участие в общественных обсуждениях, голосованиях, опубликованных на Портале;
- оценивает полученную информацию на сообщение.

#### 5.7. Заявитель:

- направляет сообщение (обращение) посредством телефонного звонка в муниципальное казенное учреждение «Информационно-расчетный центр» города Ярославля (отдел «Единая диспетчерская служба жилищно-коммунального хозяйства») по многоканальному номеру ГАТС: 40-40-40;
- получает информацию по вопросам, обозначенным в сообщении, лично на Портале по номеру сообщения или посредством телефонного звонка от работника муниципального казенного учреждения «Информационно-расчетный центр» города Ярославля.

Приложение 1  
к Положению

Перечень структурных подразделений мэрии города Ярославля и муниципальных учреждений города Ярославля - участников информационного взаимодействия портала «Мой дом – Ярославль»

№ п/п	Наименование структурного подразделения мэрии города Ярославля, муниципального учреждения города Ярославля
1.	Департамент градостроительства мэрии города Ярославля
2.	Департамент финансов мэрии города Ярославля
3.	Управление потребительского рынка, предпринимательства и туризма мэрии города Ярославля
4.	Управление контроля в сфере жилищно-коммунального хозяйства мэрии города Ярославля
5.	Департамент образования мэрии города Ярославля
6.	Департамент по социальной поддержке населения и охране труда мэрии города Ярославля
7.	Управление культуры мэрии города Ярославля
8.	Управление по молодежной политике мэрии города Ярославля
9.	Управление по физической культуре и спорту мэрии города Ярославля
10.	Территориальная администрация Дзержинского района мэрии города Ярославля
11.	Территориальная администрация Заволжского района мэрии города Ярославля
12.	Территориальная администрация Кировского и Ленинского районов мэрии города Ярославля
13.	Территориальная администрация Красноперекопского и Фрунзенского районов мэрии города Ярославля
14.	Управление по делам гражданской обороны, чрезвычайных ситуаций и территориальной безопасности мэрии города Ярославля
15.	Департамент городского хозяйства мэрии города Ярославля
16.	Комитет по управлению муниципальным имуществом мэрии города Ярославля
17.	Муниципальное казенное учреждение «Агентство по рекламе, наружной информации и оформлению города Ярославля»
18.	Муниципальное казенное учреждение «Агентство по аренде земельных участков, организации торгов и приватизации муниципального жилищного фонда» города Ярославля
19.	Муниципальное казенное учреждение «Агентство по строительству» города Ярославля
20.	Муниципальное бюджетное учреждение «Дирекция городских парков культуры и отдыха» города Ярославля
21.	Муниципальное бюджетное учреждение «Ремонт и обслуживание гидросистем» города Ярославля
22.	Муниципальное казенное учреждение «Служба городских кладбищ города Ярославля»
23.	Муниципальное казенное учреждение «Агентство по муниципальному заказу ЖКХ» города Ярославля

24.	Муниципальное казенное учреждение «Информационно-расчетный центр» города Ярославля
25.	Муниципальное казенное учреждение «Городское садово-парковое хозяйство и зеленое строительство» города Ярославля
26.	Муниципальное автономное учреждение «Институт развития стратегических инициатив»

Приложение 2  
к Положению

Сроки исполнения сообщений, поступивших на портал «Мой дом – Ярославль»

№ п/п	Тема (подкатегория) сообщения	Максимальный срок подготовки информации на сообщение, сутки
<b>Благоустройство территории</b>		
1.	Внутридворовая дорожная инфраструктура	20
2.	Внутридворовая инфраструктура для отдыха	20
3.	Внутридворовые дорожные покрытия	20
4.	Дворовая территория	10
5.	Детские площадки	10
6.	Зеленые насаждения опилка/обрезка деревьев вблизи линий электропередач	10
7.	Зеленые насаждения опилка/обрезка деревьев вблизи окон	10
8.	Ямы на придомовой территории	10
9.	Контейнерные площадки	7
10.	Малые архитектурные формы (МАФ)	10
11.	Общественные территории и пешеходные зоны	20
12.	Открытый люк на придомовой территории	10
13.	Отсутствие уличного освещения в частном секторе	10
14.	Отсутствие уличного освещения во дворе МКД	10
15.	Парки, скверы	20
16.	Покос травы	5
17.	Ремонт и окрашивание лавок у подъезда	10
18.	Сезонный уход за растениями	10
19.	Спил аварийного дерева	5
20.	Установка информационных досок (табличек)	10
21.	Установка лавок	10
22.	Установка урны	10
23.	Иные вопросы благоустройства	20
<b>Водоснабжение горячее (ГВС)</b>		
24.	Ввод в эксплуатацию индивидуального прибора учета (ИПУ) ГВС	20
25.	Вентили ГВС не работают	1
26.	Ненормативное ГВС (отсутствие, отклонение по качественным показателям и давлению)	1 – 3
27.	Замена/установка ИПУ ГВС	20
28.	Течь вентиля ГВС	1
29.	Опломбировка ИПУ ГВС	20
30.	Проверка ИПУ ГВС	20
31.	Протечки на системе ГВС	1
32.	Иные вопросы по горячему водоснабжению	20



Водоснабжение холодное (ХВС)		
33.	Водоразборная колонка	7
34.	Ввод в эксплуатацию ИПУ ХВС	20
35.	Вентиль ХВС не работает	1 – 3
36.	Ненормативное ХВС (отсутствие, отклонение по качественным показателям и давлению)	1 – 3
37.	Замена/установка ИПУ ХВС	20
38.	Течь вентилей ХВС	1
39.	Опломбировка ИПУ ХВС	20
40.	Поверка ИПУ ХВС	20
41.	Протечки на системе ХВС	1
42.	Иные вопросы по холодному водоснабжению	20
Электроснабжение		
43.	Бесхозяйное электросетевое оборудование	20
44.	Заключение договора с поставщиком электроэнергии	20
45.	Приборы учета электроэнергии (опломбировка). Ввод в эксплуатацию	20
46.	Качество электроснабжения	20
47.	Клиентские офисы поставщиков электроэнергии	1
48.	Отсутствие электроснабжения	1
49.	Подключение к электрическим сетям	20
50.	Иные вопросы электроснабжения	20
Газификация		
51.	Газификация	20
52.	Запах газа	1
53.	Сервисное обслуживание многоквартирных домов (МКД)	5
54.	Отсутствие газа	1
55.	Приборы учета газа	20
56.	Присоединение к сетям	20
57.	Сжиженный углеводородный газ	20
58.	Иные вопросы газоснабжения	20
Теплоснабжение		
59.	Некачественная подача отопления	1
60.	Шум в батареях отопления	3
61.	Неисправность системы теплоснабжения (течь)	1
62.	Отсутствие отопления в подъезде	3
63.	Приборы учета теплоэнергии	20
64.	Присоединение к централизованным системам теплоснабжения	20
65.	Иные вопросы теплоснабжения	20
Многоквартирные дома (МКД) (общедомовое имущество)		
66.	Аварийное состояние	20
67.	Внутридомовые коммуникации	20
68.	Водоснабжение	20
69.	Деформация и повреждение ограждающих перил и поручней в подъезде	3
70.	Домофон неисправен	7
71.	Запах канализации в подъезде (подвале)	3

72.	Засор в общедомовой системе водоотведения (канализации)	1
73.	Засор мусоропровода	3
74.	Захламление межквартирных холлов	20
75.	Захламление подвала (чердака)	20
76.	Электрооборудование (закрытие электрощитка, проверка на стороннее подключение)	5
77.	Инфраструктура для инвалидов	20
78.	Использование газопроводов в качестве опор для других устройств	3
79.	Использование мест общего пользования не по целевому назначению	20
80.	Снег/наледь (сосульки) на кровле многоквартирного дома	2
81.	Наледь и сосульки на кровле многоквартирного дома (на козырьках балконов, лоджий)	2
82.	Наличие насекомых в местах общего пользования (в том числе мусоропровода), требуется дезинсекция (насекомые)	3
83.	Наличие грызунов в местах общего пользования (в том числе мусоропровода), требуется дератизация (крысы)	3
84.	Наличие коррозии газопроводов	3
85.	Нарушено окрасочное покрытие стен, потолков подъездов многоквартирного дома	20
86.	Незаконное размещение рекламы в местах общего пользования многоквартирного дома	8
87.	Неисправное освещение в подъезде многоквартирного дома (замена лампочек)	3
88.	Неисправность выступающих конструкций, в том числе балконов, козырьков, эркеров, карнизов входных крылец	3
89.	Неисправность герметизации межпанельных швов, стыков стеновых панелей	20
90.	Неисправность дверей в местах общего пользования многоквартирного дома (подвал, чердак, выход на кровлю)	3
91.	Неисправность лифтового оборудования	3
92.	Неисправность оконных рам (в том числе нарушение целостности остекления) мест общего пользования МКД	3
93.	Неисправность крыши (кровли)	30
94.	Неисправность электрооборудования в местах общего пользования многоквартирного дома (подъезды, подвалы, чердаки и другое)	3
95.	Неадекватная уборка подъездов, лифтов в многоквартирном доме, в том числе нарушение периодичности уборки, наличие мусора, грязи	3
96.	Необходимость генеральной уборки подъезда	15
97.	Необходимость замены лампочек в лифте	3
98.	Необходимость плановой уборки подъездов	7
99.	Необходимость промывки мусоропровода	3
100.	Необходимость помывки окон	7

101.	Необходимость ремонта крыши	180
102.	Необходим ремонт мусоропровода	5
103.	Необходим ремонт подвала	180
104.	Необходим ремонт в подъезде	180
105.	Необходим ремонт фасада МКД	180
106.	Необходим ремонт чердака	180
107.	Необходимость уборки лифта	7
108.	Несанкционированное нахождение людей в местах общего пользования многоквартирного дома (кровля)	1
109.	Несанкционированное нахождение людей в местах общего пользования многоквартирного дома (подвал, чердак)	1
110.	Неудовлетворительное состояние почтовых ящиков	20
111.	Низкая температура в подъезде многоквартирного дома	3
112.	Обрыв (провисание) провода, ведущего к многоквартирному дому	1
113.	Общедомовые приборы учета	20
114.	Отсутствие договора на техническое обслуживание внутридомового газового оборудования	20
115.	Отсутствие/ремонт замка на мусорных камерах	5
116.	Отсутствие/ремонт замка на дверях в подвал	5
117.	Отсутствие/ремонт замка на чердак/выходе на кровлю	5
118.	Отсутствие тяги в дымоходах (прочистка/ремонт дымохода)	1
119.	Отсутствие тяги в вентиляционных каналах (прочистка/ремонт вентиляции)	2
120.	Перепланировка	20
121.	Повреждение (засор) внутреннего ливнестока	3
122.	Повреждение водосточной трубы	8
123.	Повреждение элементов общего имущества многоквартирного дома: продухи, отмостки, фундамент, пол, стены, водостоки, иное	8
124.	Повышенная влажность в жилом помещении (без заливки)	5
125.	Повышенная влажность в подвале (на чердаке)	5
126.	Подтопление дворовой территории многоквартирного дома	3
127.	Подтопление подвала	3
128.	Предоставление доступа в подвал	5
129.	Предоставление доступа на чердак	5
130.	Промерзание стен в квартире (в зимний период)	5
131.	Протечка кровли (крыши) многоквартирного дома	3
132.	Самовольная установка ограждений на территории многоквартирного дома	20
133.	Технологическое нарушение на системе вентиляции	2
134.	Технологическое нарушение на системе водоотведения (в том числе течь общей канализации)	1
135.	Технологическое нарушение на системе отопления (в том числе течь стояков системы отопления)	3
136.	Технологическое нарушение на трубопроводе ХВС (в том числе течь стояков системы ХВС)	3

137.	Течь внутридомовой ливневой канализации	2
138.	Течь дождевой канализации	3
139.	Течь общей канализации	1
140.	Шум от работы инженерного оборудования, размещенного в подвале, на чердаке или в местах общего пользования	3
141.	Система электроснабжения требует ремонта	1
142.	Иное по вопросам общедомового имущества МКД	20
Управление многоквартирным домом		
143.	Возмещение ущерба	20
144.	Выставление платы за дополнительные услуги	20
145.	Голосование жителей МКД по благоустройству придомовой территории	20
146.	Голосование жителей МКД по опилровке	20
147.	Голосование жителей МКД по ремонту	20
148.	Завышение платы за жилищно-коммунальные услуги	20
149.	Игнорирование обращений управляющей организацией (жалоба)	20
150.	Справочная информация об управляющей организации (договор управления, калькуляция, техданные)	1 (20)
151.	Нарушение при выборе (смене) управляющей организации	20
152.	Некачественный текущий ремонт общего имущества многоквартирного дома (подъезды, чердаки, подвалы, дворовая территория и иное)	20
153.	Некорректное поведение сотрудников управляющей организации (жалоба)	20
154.	Непроведение перерасчета платы за жилищно-коммунальные услуги	20
155.	Несоблюдение требований Стандарта раскрытия информации управляющими организациями	20
156.	Отказ в составлении акта обследования или несоответствие акта действительности	20
157.	Отсутствие информации об управляющей организации на стендах в местах общего пользования многоквартирного дома	20
158.	Отсутствие контакта с диспетчерскими службами	20
159.	Ошибки в квитанции на оплату жилищно-коммунальных услуг	20
160.	Подготовка и выдача отчета за период	20
161.	Пояснения по стоимости работ и обслуживания	20
162.	Собрание собственников жилья	20
163.	Составление актов	20
164.	Справочная информация о ТСЖ, ЖСК, ТСН	1
165.	Иные вопросы по управлению МКД	20
Формирование комфортной городской среды		
166.	Мойка автомашин, слив топлива и масел, регулировка звукового сигнала, тормозов и двигателя на придомовых территориях	10
167.	Мойка, ремонт, техническое обслуживание транспортных средств и механизмов, а также их заправка у водоразборных	10

	колонок, на тротуарах, детских и спортивных площадках, участках с зелеными насаждениями	
168.	Установка или размещение информационных конструкций, указателей, афиш, объявлений, листовок, плакатов, печатных и иных конструкций на деревьях, световых или электрических опорах, дорожных знаках, светофорах, заборах, оградах и ограждениях, иных не установленных для этих целей местах	10
169.	Наледь и сосульки на кровле нежилого здания	2
170.	Нарушение правил проведения земляных работ	20
171.	Нарушение правил уборки территории земель общего пользования	5
172.	Нарушение правил уборки территории коммерческих объектов	5
173.	Нарушение правил уборки территории (территория МКД)	5
174.	Нарушение правил уборки территории муниципальных спортивных площадок	5
175.	Нарушение правил уборки территории (территория товарищества собственников недвижимости)	5
176.	Отсутствует наружное освещение	3 – 5
177.	Неисправность/недоступность инфраструктуры для маломобильных граждан (территория спортивных муниципальных объектов)	10
178.	Ненадлежащее (аварийное) состояние зеленых насаждений	аварийное состояние – 2 дня; ненадлежащее состояние – 10 дней
179.	Ненадлежащее состояние игровых и иных элементов на детской, спортивной площадке	10
180.	Ненадлежащее состояние фасадов зданий, объектов и ограждений (нежилые здания коммерческого назначения)	10
181.	Необходима прочистка ливневой канализации	3
182.	Необходимость оборудования новой детской площадки или модернизация игровых элементов действующей детской площадки (территория МКД)	20
183.	Необходимость оборудования тротуара (пешеходной дорожки) или обустройство нового покрытия тротуара (пешеходной дорожки)	20
184.	Необходимость уборки придомовой территории МКД	5
185.	Несанкционированные надписи, рисунки, незаконное размещение информационных материалов (таблички, баннеры, листовки, граффити) на фасадах зданий	5
186.	Отсутствие (необходимость замены) песка в песочнице (территория МКД)	10
187.	Отсутствие лавочек на детской, спортивной площадке (территория МКД)	20
188.	Отсутствие ограждений на детской, спортивной площадке	20

189.	Отсутствие покрытия на детской, спортивной площадке	20
190.	Отсутствие урн на детских, спортивных площадках, тротуарах, а также в местах массового посещения населения и у входа в них	20
191.	Отсутствуют домовые знаки, указатели наименования улицы, переулка, площади и прочее на фасадах зданий (нежилые здания коммерческого использования)	20
192.	Парковка на газонах, зеленых насаждениях (газонах) (территория МКД)	10
193.	Перевозка открытым способом мусора, жидких, пылящих материалов, приводящих к загрязнению территории	3
194.	Повреждение или загрязнение объектов общественного благоустройства и малых архитектурных форм	10
195.	Работы по благоустройству территории выполнены с ненадлежащим качеством	20
196.	Разрушение тротуаров, пешеходных дорожек и площадок	20
197.	Сброс воды на проезжую часть улиц и дорог, газоны, тротуары, проезды и площадки	10
198.	Свалка снега и сколов льда, грунта в ненадлежащем месте	10
199.	Сжигание без специальных установок промышленных и коммунальных отходов, строительного мусора, тары, уличного смета, листвы, травы	10
200.	Складирование и хранение строительных материалов, сырья, продукции, оборудования, грунта, тары вне территорий организаций,строек, помещений объектов торговли и услуг	10
201.	Упавшее/спиленное дерево	3
202.	Необходимо убрать труп животного (птицы)	7
203.	Шум при проведении культурно-массовых мероприятий	3
204.	Шум при уборке УДС	3
205.	Иные вопросы по формированию комфортной городской среды	20
Мусор (вывоз твердых коммунальных отходов (ТКО))		
206.	Внедрение раздельного накопления отходов	20
207.	Вывоз бункеров	5
208.	Вывоз крупногабаритного мусора	5
209.	Вывоз мусорных контейнеров	3
210.	Закрытие или приостановление деятельности полигона	20
211.	Уборка мусора на дорогах	3
212.	Нарушение графика вывоза твердых коммунальных отходов и крупногабаритных отходов, в том числе с контейнерных площадок	3
213.	Ненадлежащая уборка контейнерных площадок	3
214.	Несанкционированные свалки, мусор на дорогах	7
215.	Несанкционированные свалки, навалы мусора (территория общего пользования)	20
216.	Несанкционированные свалки, навалы мусора (территория коммерческих объектов)	7

217.	Несанкционированные свалки, навалы мусора (территория МКД)	5
218.	Несанкционированные свалки, навалы мусора (территория товарищества собственников недвижимости)	5
219.	Предложения по обращению с отходами	20
220.	Иные вопросы по вывозу ТКО	30
Капитальный ремонт общего имущества в многоквартирных домах, в которых средства на капитальный ремонт формируются на счете регионального фонда		
221.	Выполнение работ по капитальному ремонту	20
222.	Непредставление информации об операциях по спец. счету (фонд капитального ремонта)	20
223.	Нарушения, связанные с капитальным ремонтом	20
224.	Справочная информация о работе Регионального фонда капитального ремонта многоквартирных домов Ярославской области	1
Безопасность		
225.	Брошенное транспортное средство	20
226.	Наличие информации (прямой или косвенной) о продаже наркотиков	3
227.	Наличие незаконных игорных заведений	3
228.	Неисправность систем пожаробезопасности в многоквартирных домах	3
229.	Несанкционированное (незаконное, в отсутствие регистрации, иное) проживание мигрантов в домах и зданиях	3
230.	Обрыв проводов	1
231.	Отсутствие или повреждение ограждения строительной площадки	5
232.	Перекрытие пожарных проездов	20
233.	Пожар в МКД	1
234.	Ненадлежащее состояние люков, колодцев, инженерных коммуникаций	3 – 5
Автомобильные дороги		
235.	Дорожные работы	20
236.	Угроза падения дерева на проезжую часть, тротуар	1
237.	Наличие бесхозной дороги	20
238.	Наличие ям, провалов, выбоин на проезжей части, дороге	аварийная яма – 1 день, ямочный ремонт – 5 дней
239.	Нарушение графика (пробки) движения автомобильного транспорта	1
240.	Неисправна искусственная дорожная неровность (ИДН)	5
241.	Неисправное освещение (отсутствие) на проезжей части, дороге	3
242.	Неисправный светофор	1
243.	Некачественно выполненный ремонт проезжей части, дороги	20
244.	Некорректная разметка проезжей части	14

245.	Необходим ремонт дорожного ограждения	5
246.	Необходимость грейдирования дороги	20
247.	Необходимость изменения организации автомобильного движения	20
248.	Необходимость обустройства новой искусственной дорожной неровности (ИДН)	20
249.	Необходимость обустройства пешеходного перехода	20
250.	Необходимость проведения ремонта проезжей части, дороги	20
251.	Необходимость уборки	5
252.	Необходимость укрепления обочин	20
253.	Необходимость установки новых дорожных знаков с внесением в схему дислокации, замены старых знаков на новые	20
254.	Необходимость установки светофора	14
255.	Неприспособленность объектов дорожной инфраструктуры к нуждам инвалидов и иных маломобильных групп населения, в том числе отсутствие необходимого оборудования или его ненадлежащее состояние	14
256.	Несоблюдение правил уборки проезжей части, дороги	5
257.	Нечитаемые дорожные знаки	14
258.	Отсутствие люка смотрового колодца, решетки канализации на дороге, проезжей части	ограждение смотрового колодца либо приведение в нормативное состояние – 1 час с момента получения информации; проведение ремонта смотрового колодца (при необходимости) – 14 дней
259.	Отсутствие разметки проезжей части	14
260.	Отсутствие ранее установленного дорожного знака	14
261.	Парковки	20
262.	Поврежденные/неправильно установленные дорожные знаки	14
263.	Подтопление проезжей части, дороги	3
264.	Иные вопросы, связанные с автомобильными дорогами	20
<b>Ветеринария</b>		
265.	Отлов животных	3
266.	Нарушение правил содержания собак и кошек	20
267.	Иные вопросы ветеринарии	20



Коронавирус		
268.	Справочная информация по работе учреждений или номерам телефонов	1
Культура		
269.	Справочная информации о деятельности учреждений культуры	1
Медицина		
270.	Справочная информация об учреждениях здравоохранения	1
МФЦ «Мои документы»		
271.	Справочная информация	1
Образование		
272.	Справочная информация об учреждениях образования	1
Общественное питание		
273.	Справочная информация	1
Общественный транспорт		
274.	Транспортно-пересадочные узлы, автостанции, автовокзалы	20
275.	Справочная информация об организации движения общественного транспорта	20
276.	Иные вопросы по общественному транспорту	20
Парки культуры и отдыха		
277.	Справочная информация	1
Погребение и похоронное дело		
278.	Справочная информация	1
Связь и телевидение		
279.	Вышки сотовой связи	20
280.	Отсутствие ТВ сигнала	3
281.	Отсутствие качественной сотовой связи	2
282.	Иные вопросы, касающиеся связи и телевидения	3
Социальное обслуживание и защита		
283.	Справочная информация об учреждениях социальной защиты	1
Строительство		
284.	Высокий уровень шума при выполнении строительных работ	8
285.	Отсутствие мойки колес	8
286.	Иные вопросы, связанные со строительством	20
Торговля		
287.	Нарушение санитарных требований к организациям торговли	10
288.	Неприспособленность объектов торговли для нужд инвалидов и иных маломобильных групп населения	20
289.	Организация уличной торговли и оказание услуг с нарушением благоустройства, засорение территорий остатками тары, упаковки, размещение торгового оборудования и/или иных приспособлений, используемых для выкладки и продажи товаров на тротуарах, газонах, земле, деревьях, ограждениях, парапетах и деталях зданий и сооружений, малых архитектурных формах, фасадах, на проезжей части улиц, разделительных полосах	10
290.	Продажа (розничная, оптовая) просроченных товаров	10

291.	Реализация табачной продукции ближе 100 метров от образовательного учреждения	10
292.	Розничная продажа алкоголя без лицензии	10
293.	Розничная продажа алкоголя в нестационарных объектах	10
294.	Розничная продажа алкоголя в ночное время (с 23 до 8 часов)	10
295.	Розничная продажа алкоголя, энергетических напитков, электронных систем доставки никотина, жидкостей для таких систем, бестабачной никотинсодержащей продукции несовершеннолетним	10
296.	Розничная продажа пива и пивных напитков в непредназначенных для этого организациях и объекта	10
297.	Розничные рынки	10
298.	Стационарная торговля (торговые центры, торговые комплексы, магазины)	10
299.	Ярмарки	10
Физическая культура и спорт		
300.	Справочная информация о работе муниципальных учреждений сферы физической культуры и спорта	1
Экология		
301.	Выбросы вредных веществ с территории предприятий, промышленных зон	14
302.	Загрязнение почв от деятельности предприятий, организаций	14
303.	Сброс сточных вод или загрязняющих веществ в водные объекты	14
304.	Нарушения в деятельности регионального оператора по обращению с твердыми коммунальными отходами	14
305.	Нарушения при эксплуатации очистных сооружений	14
306.	Незаконное недропользование	14
307.	Несоблюдение экологических требований при обращении с отходами	14
308.	О предоставлении предложений по применению технологий на объектах по обращению с отходами	14
309.	Обнаружены ртутьсодержащие лампы	14
310.	Иные вопросы по экологии	20

Регламент  
информационного взаимодействия на портале «Мой дом – Ярославль»

1. Общие положения

1.1. Регламент информационного взаимодействия на портале «Мой дом – Ярославль» (далее – Регламент) определяет порядок:

- приема, обработки и рассмотрения сообщений, поступающих на портал «Мой дом – Ярославль» (далее – Портал);
- публикации на Портале информации о проведении ремонтных работ на инженерных сетях и отключении предоставления коммунальных услуг;
- публикации на Портале городских оповещений и информирования населения;
- публикации на Портале новостей города;
- публикации на Портале информационно-справочных материалов.

1.2. Требования Регламента обязательны для структурных подразделений мэрии города Ярославля и муниципальных учреждений города Ярославля, являющихся участниками информационного взаимодействия Портала, а также для организаций иных форм собственности (в том числе участвующих в системе жизнеобеспечения города) при условии заключения с ними соглашения об информационном взаимодействии при использовании Портала (далее – Соглашение).

1.3. При организации работы с сообщениями, поступающими на Портал, не применяются положения Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Термины и определения

Для целей Регламента используются следующие термины и определения:

2.1. Администратор Портала – муниципальное казенное учреждение «Информационно-расчетный центр» города Ярославля.

2.2. Заявитель – гражданин, обратившийся к администратору Портала с вопросом, требующим рассмотрения, принятия мер и подготовки информации об исполнении, или с вопросом, требующим консультации.

2.3. Исполнитель – работник структурного подразделения мэрии города Ярославля, муниципального учреждения города Ярославля, организации иной формы собственности, заключившей Соглашение, назначенный ответственным за рассмотрение сообщений и подготовку информации Заявителям и Пользователям Портала.

2.4. Координатор сообщений – работник структурного подразделения мэрии города Ярославля, муниципального учреждения города Ярославля, исполняющий функции по назначению ответственного исполнителя по сообщениям на Портале.

2.5. Личный кабинет организации – персональный раздел в закрытой части Портала структурного подразделения мэрии города Ярославля, муниципального учреждения города Ярославля, а также организации иной формы собственности, заключившей Соглашение, который предоставляет возможность для работы с информацией, размещенной на Портале и доступ к которому осуществляется с использованием логина и пароля.

2.6. Личный кабинет Пользователя Портала – персональный раздел Портала, доступ Пользователя Портала к которому осуществляется с использованием логина и пароля, предоставляющий возможность для работы с информацией, размещенной на Портале.

2.7. Модератор сообщений – работник (диспетчер) отдела «Единая диспетчерская служба жилищно-коммунального хозяйства» муниципального казенного учреждения «Информационно-расчетный центр» города Ярославля (далее – ЕДС ЖКХ), ответственный за модерацию сообщений, поступивших на Портал.

2.8. Модерация сообщений – проверка сообщений Пользователей Портала в соответствии с порядком приема, обработки и рассмотрения сообщений, поступающих на Портал.

2.9. Оператор Портала – муниципальное казенное учреждение «Информационно-расчетный центр» города Ярославля.

2.10. Пользователь Портала – физическое или юридическое лицо, прошедшее авторизацию на Портале, имеющее возможность использовать услуги и сервисы Портала.

2.11. Портал – многофункциональная интернет - площадка с адресом в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://moydom-yaroslavl.ru>.

2.12. Сообщение – телефонный звонок от Заявителя на многоканальный номер телефона ЕДС ЖКХ 40-40-40 или сообщение от Пользователя Портала, поступившее на Портал.

2.13. Срочное сообщение – телефонный звонок от Заявителя на многоканальный номер телефона ЕДС ЖКХ: 40-40-40, или сообщение от Пользователя Портала, поступившее на Портал, требующее максимально быстрого реагирования и имеющее статус после модерации «Аварийное», «Чрезвычайное» на Портале.

2.14. Фактический исполнитель – структурное подразделение мэрии города Ярославля, муниципальное учреждение города Ярославля, организация иной формы собственности, заключившая Соглашение, в компетенцию которых входит рассмотрение сообщения.

### 3. Порядок приема, обработки и рассмотрения сообщений, поступающих на Портал

#### 3.1. Источники поступления сообщений на Портал:

- сообщения Заявителей, поступающие на многоканальный номер телефона ЕДС ЖКХ: 40-40-40;

- сообщения Пользователей Портала, поступающие на Портал, размещенный в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://moydom-yaroslavl.ru>.

#### 3.2. Этапы обработки и рассмотрения сообщений, поступающих на Портал:

- регистрация;
- модерация;
- координация;
- исполнение;
- информирование.

#### 3.3. Работа с сообщениями, поступившими по телефону.

##### 3.3.1. Регистрация сообщений.

3.3.1.1. Сообщения, поступающие от Заявителей на многоканальный номер телефона ЕДС ЖКХ: 40-40-40, подлежат регистрации работником (диспетчером) ЕДС ЖКХ в закрытой части Портала путем присвоения порядкового номера:

- сообщения, требующие рассмотрения и подготовки информации об исполнении, – регистрируются в подразделе «Сообщения»;

- сообщения, не требующие рассмотрения, информация по которым предоставлена Заявителю незамедлительно, – регистрируются в подразделе «Консультация».

Действия этапа регистрации выполняет работник (диспетчер) ЕДС ЖКХ в соответствии с инструкцией Администратора Портала по регистрации сообщений.

3.3.1.2. Срок регистрации сообщения на Портале – незамедлительно с момента поступления от Заявителя.

3.3.1.3. Не подлежат регистрации на Портале сообщения, содержащие:

- нецензурную лексику либо ее производные;
- сведения личного характера;
- информацию, направленную на пропаганду ненависти и дискриминации по расовому, этническому, половому, языковому, религиозному, социальному, политическому признакам;

- ущемление прав национальных меньшинств, несовершеннолетних;
- призывы к причинению вреда (ущерба) гражданам или организациям в любой форме;

- обвинения и (или) оскорбления в адрес должностных лиц, работников органов городского самоуправления, муниципальных учреждений города Ярославля, иных лиц;

- угрозы действиями, которые способны нанести вред и (или) ущерб органам городского самоуправления, муниципальным учреждениям города Ярославля, иным организациям или лицам.

3.3.2. Модерация сообщений.

3.3.2.1. Все сообщения в период регистрации на Портале проходят этап модерации.

3.3.2.2. При модерации сообщения в закрытой части Портала работник (диспетчер) ЕДС ЖКХ выполняет следующие действия:

- анализирует полученное от Заявителя сообщение;
- в случае если в распоряжении ЕДС ЖКХ имеются сведения для подготовки информации по сообщению – называет исполнителем сообщения ЕДС ЖКХ, в подразделе «Сообщения» присваивает статус сообщения «Принято»;

- в случае если в распоряжении ЕДС ЖКХ отсутствуют сведения для подготовки информации по сообщению или если ситуация требует определенных действий – определяет Фактического исполнителя по принадлежности вопроса и перенаправляет ему сообщение для рассмотрения и подготовки информации. При необходимости в подразделе «Сообщения» в графе «Служебные комментарии» указывает дополнительную информацию по сообщению.

3.3.2.3. Срок модерации сообщения на Портале совпадает со сроком регистрации сообщения на Портале.

3.3.3. Координация сообщений.

3.3.3.1. Действия этапа координации выполняет Координатор сообщений.

3.3.3.2. В структурных подразделениях мэрии города Ярославля, муниципальных учреждениях города Ярославля Координатор сообщений выполняет следующие действия:

- изучает содержание сообщения;
- в случае если исполнение (рассмотрение) сообщения относится к компетенции структурного подразделения мэрии города Ярославля, муниципального учреждения города Ярославля – назначает Исполнителя из числа своих работников, в подразделе «Сообщения» указывает статус сообщения «Принято»;

- в случае если рассмотрение сообщения не относится к компетенции структурного подразделения мэрии города Ярославля, муниципального учреждения города Ярославля – отклоняет сообщение (указывает статус «Отклонено»), которое возвращается обратно на модерацию в ЕДС ЖКХ, или перенаправляет сообщение (меняет «Фактического исполнителя») для исполнения (рассмотрения) и подготовки информации (ответа) по принадлежности вопроса в структурное подразделение мэрии города Ярославля, муниципальное учреждение города Ярославля. При необходимости в подразделе «Сообщения» в графе «Служебные комментарии» указывается дополнительная информация по сообщению.

3.3.3.3. Срок координации сообщения на Портале – не более:

- 1/2 часа с момента поступления срочного сообщения («Аварийное», «Чрезвычайное») к Координатору сообщений;

- 1 часа с момента поступления иного сообщения Координатору сообщений.

3.3.3.4. В организациях иных форм собственности, участвующих в информационном взаимодействии посредством Портала, работа по координации сообщений осуществляется в соответствии с внутренними регламентами (алгоритмами).

3.3.4. Исполнение сообщений.

3.3.4.1. Исполнитель:

- принимает сообщение в работу, в подразделе «Сообщения» – «Обновления» Портала указывает статус «В работе»;

- выполняет необходимые мероприятия, указывая в комментариях возможные сроки исполнения;

- готовит информацию об исполнении по сообщению;

- размещает информацию об исполнении для Заявителя в графе «Комментарий для гражданина» подраздела «Сообщения», при необходимости загружает файлы, содержащие фотографию, электронные образы (скан - образы) документов, в графе «Служебный комментарий» указывает дополнительную информацию по сообщению;

- завершает рассмотрение сообщения, в подразделе «Сообщения» указывает статус «Выполнено».

3.3.4.2. Информация об исполнении сообщения на Портале должна соответствовать следующим требованиям:

- содержать информацию о принятых мерах для решения вопросов, указанных в сообщении, либо о планируемых сроках и мерах для их решения;

- содержать информацию по существу поставленных вопросов;

- содержать обоснования невозможности решения вопросов, указанных в сообщении;

- не должна содержать эмоциональную оценку вопросов, содержащихся в сообщении;

- не должна содержать персональные данные третьих лиц, распространение которых без их согласия не допускается;

- не должна содержать термины и аббревиатуры, значение которых необходимо раскрыть;

- не должна содержать орфографические, пунктуационные, грамматические и стилистические ошибки;

- при наличии в информации об исполнении сообщения на Портале ссылок на правовые акты должны быть приведены положения данных актов, содержащие ответ на поставленный Заявителем вопрос.

3.3.4.3. Срок подготовки информации на сообщение не должен превышать максимального срока, установленного для исполнения сообщений, поступивших на Портал.

3.3.4.4. В случае если информация на сообщение содержит данные о планируемых сроках и мерах для решения вопроса, указанного в сообщении (в случае невозможности его решения в срок, предусмотренный на Портале), работник (диспетчер) ЕДС ЖКХ ставит данное сообщение на длительный контроль.

3.3.4.5. При наступлении указанного в информации планируемого срока исполнения Исполнитель соответствующего структурного подразделения мэрии города Ярославля, муниципального учреждения города Ярославля:

- готовит дополнительный ответ по сообщению;
- размещает дополнительный ответ для Заявителя в графе «Комментарий для гражданина» подраздела «Сообщения», при необходимости загружает файл, содержащий фотографию, электронные образы (скан - образы) документов, в графе «Служебный комментарий» указывает дополнительную информацию по сообщению.

3.3.5. Информирование Заявителя.

3.3.5.1. Действия этапа информирования Заявителя выполняет работник (диспетчер) ЕДС ЖКХ после присвоения статуса «Выполнено» Исполнителем.

3.3.5.2. Информирование Заявителя осуществляется по телефону, указанному в сообщении.

Звонки гражданам могут производиться с 8.00 до 22.00 по местному времени. В случае если по результатам первого звонка Заявитель не ответил, работник (диспетчер) ЕДС ЖКХ осуществляет повторные звонки, но не более трех в течение одного рабочего дня.

3.3.5.3. После информирования Заявителя работник (диспетчер) ЕДС ЖКХ в графе «Служебный комментарий» Портала указывает дату и время информирования Заявителя.

3.3.5.4. В случае если по результатам трех звонков Заявитель не ответил, работник (диспетчер) ЕДС ЖКХ указывает дату, время исходящих звонков Заявителю и прекращает работу с сообщением, которое будет закрыто автоматически (помещено в архив) через 3 (три) дня с момента присвоения сообщению Исполнителем статуса «Выполнено».

3.3.5.5. Срок информирования Заявителя – не позднее дня, следующего за днем подготовки информации Исполнителем, выполнения сообщения и появления его в подразделе «Выполнено».

3.3.5.6. При несогласии Заявителя с результатами представленной информации о выполнении его сообщения работник (диспетчер) ЕДС ЖКХ переоткрывает сообщение, устанавливает новые сроки для исполнения сообщения и оставляет «Служебные комментарии» Исполнителю.

3.4. Работа с сообщениями, поступившими от Пользователей Портала.

3.4.1. Регистрация сообщений.

3.4.1.1. Для формирования и отправки сообщения Пользователь Портала проходит авторизацию на Портале.

3.4.1.2. Сообщения Пользователей Портала автоматически регистрируются с присвоением уникального регистрационного номера, даты и времени подачи сообщения.

3.4.1.3. Сообщение Пользователя Портала должно содержать:

- адрес (геолокацию) проблемы;
- категорию, подкатеорию классификатора сообщений;
- суть вопроса в текстовой или иной форме (включая фотографии, электронные образы (скан - образы) документов);

- дату, время и место, с которыми связана информация, указанная в сообщении;
- иную информацию, имеющую, по мнению Пользователя Портала, значение для обработки сообщения.

Пользователь Портала может приложить к сообщению на Портале:

- не более 5 фотографий в форматах \*jpg, \*png, \*heif, \*heic объемом до 16 Мб. Не допускается направление фотографий, требующих редактирования, в частности, переворачивания, кадрирования или приближения;

- видеоролик в форматах \*mov, \*mp4, \*3gp продолжительностью не более 1 минуты и объемом, не превышающем 5 Мб;

- файлы в форматах \*pdf, \*xls, \*doc.

Совокупный объем сообщения на Портале не может превышать 50 Мб.

3.4.1.4. Поступающие на Портал сообщения не должны:

- содержать нецензурную лексику либо ее производные;
- содержать сведения личного характера о третьих лицах;
- содержать информацию, направленную на пропаганду ненависти и дискриминации по расовому, этническому, половому, языковому, религиозному, социальному, политическому признакам, на ущемление прав национальных меньшинств, несовершеннолетних;

- содержать призывы к причинению вреда (ущерба) гражданам или организациям в любой форме, а равно угрозы действиями, которые способны нанести вред и (или) ущерб органам городского самоуправления, муниципальным учреждениям города Ярославля, иным организациям или лицам;

- содержать обвинения и (или) оскорбления в адрес должностных лиц, работников органов городского самоуправления, муниципальных учреждений города Ярославля, иных лиц;

- содержать противоречивую и (или) требующую уточнения информацию о местонахождении объекта, указанного в сообщении;

- содержать текст, не поддающийся прочтению;

- полностью повторять текст сообщения, ранее зарегистрированного на Портале и направленного Пользователем Портала до истечения установленного срока подготовки ответа на ранее зарегистрированное сообщение.

3.4.1.5. Срок регистрации сообщения на Портале – незамедлительно с момента направления сообщения Пользователем Портала.

3.4.2. Модерация сообщений.

3.4.2.1. Действия этапа модерации выполняет работник (диспетчер) ЕДС ЖКХ.

3.4.2.2. При модерации сообщения на Портале работник (диспетчер) ЕДС ЖКХ выполняет следующие действия:

- изучает содержание сообщения;

- в случае если сообщение не соответствует требованиям, указанным в подпункте 3.4.1 настоящего пункта, в графе «Комментарий для гражданина» подраздела «Сообщения» Портала указывает причины отказа в рассмотрении сообщения, выбирает статус сообщения «Отклонено»;

- при необходимости корректирует категорию и подкатеорию классификатора сообщения;

- в случае если сообщение соответствует требованиям, указанным в подпункте 3.4.1 настоящего пункта, и в распоряжении ЕДС ЖКХ имеются сведения для подготовки информации Пользователю Портала, назначает исполнителем сообщения ЕДС ЖКХ, в подразделе «Сообщения» Портала указывает статус сообщения «Принято»;



- в случае если сообщение соответствует требованиям, указанным в подпункте 3.4.1 настоящего пункта, и в распоряжении ЕДС ЖКХ отсутствуют сведения для подготовки информации Пользователю Портала, перенаправляет сообщение для рассмотрения и подготовки ответа по принадлежности вопроса Фактическому исполнителю. При необходимости в подразделе «Сообщения» в графе «Служебный комментарий» указывает дополнительную информацию по сообщению.

3.4.2.3. Срок модерации сообщения на Портале – не более 1/2 часа, независимо от срочности.

#### 3.4.3. Координация сообщений.

Действия этапа координации выполняет Координатор сообщения структурного подразделения мэрии города Ярославля, муниципального учреждения города Ярославля в соответствии с подпунктом 3.3.3 пункта 3.3 настоящего раздела Регламента.

#### 3.4.4. Исполнение сообщений.

3.4.4.1. Работник (диспетчер) ЕДС ЖКХ или работник структурного подразделения мэрии города Ярославля, муниципального учреждения города Ярославля, ответственный за рассмотрение сообщений на Портале:

- принимает сообщение в работу, в подразделе «Сообщения» указывает статус «В работе»;

- обрабатывает сообщение;

- готовит информацию по сообщению;

- размещает информацию для Пользователя Портала в графе «Сообщения для гражданина» подраздела «Сообщения», при необходимости загружает файл, содержащий фотографию, электронные образы (скан - образы) документов, в графе «Служебные комментарии» указывает дополнительную информацию по сообщению. Указывает статус сообщения «Выполнено».

3.4.4.2. Информация об исполнении сообщений не подлежит публикации в открытой части Портала в случае если она не соответствует требованиям, указанным в подпункте 3.3.4 пункта 3.3 настоящего раздела Регламента.

3.4.4.3. Срок исполнения сообщений не должен превышать максимального срока, установленного для исполнения сообщений, поступивших на Портал.

3.4.4.4. В случае если информация на сообщение содержит информацию о планируемых сроках и мерах для решения вопроса, указанного в сообщении (в случае невозможности его решения в срок, установленный на Портале), работник (диспетчер) ЕДС ЖКХ ставит сообщение на длительный контроль.

3.4.4.5. При наступлении указанного в ответе планируемого срока исполнения работник структурного подразделения мэрии города Ярославля, муниципального учреждения города Ярославля, ответственный за рассмотрение сообщений Портала:

- готовит дополнительную информацию по сообщению;

- размещает дополнительную информацию по сообщению для Пользователя Портала в графе «Публичные комментарии» подраздела «Сообщения», при необходимости загружает файл, содержащий фотографию, электронные образы (скан - образы) документов, в графе «Служебные комментарии» указывает дополнительную информацию по сообщению.

#### 3.4.5. Информирование Пользователя Портала.

3.4.5.1. Информирование Пользователя Портала осуществляется автоматически при смене статуса и (или) исполнителя сообщения посредством push-уведомления. Кроме того история рассмотрения сообщения доступна для просмотра в личном кабинете Пользователя Портала.

3.4.5.2. Срок информирования – незамедлительно с момента смены статуса сообщения.

3.4.5.3. В целях оперативной подготовки информации на сообщения, поступающие на Портал, структурными подразделениями мэрии города Ярославля, муниципальными учреждениями города Ярославля могут разрабатываться типовые информации на сообщения.

3.4.5.4. Администратор Портала еженедельно готовит аналитическую информацию для доклада мэру города Ярославля об основных темах сообщений, поступивших на Портал, и о характере реагирования на указанные проблемы структурными подразделениями мэрии города Ярославля, муниципальными учреждениями города Ярославля, а также организациями иных форм собственности, участвующими в информационном взаимодействии Портала, в том числе в части соблюдения сроков рассмотрения сообщений.

#### 4. Порядок публикации на Портале информации о проведении ремонтных работ на инженерных сетях и отключении предоставления коммунальных услуг

4.1. На Портале в модуле «Ремонтные работы» публикуется информация о:

- проводимых ремонтных работах на инженерных сетях;
- плановых отключениях ресурсов;
- внеплановых отключениях ресурсов.

4.2. Администратором модуля «Ремонтные работы» на Портале является Администратор Портала.

4.3. Поставщиками информации для размещения в модуле «Ремонтные работы» на Портале (далее – поставщики информации) являются:

- Единая дежурно-диспетчерская служба города Ярославля (далее – ЕДДС города Ярославля);
- организации иных форм собственности, заключившие Соглашения.

4.4. Информация о плановых отключениях ресурсов предоставляется поставщиком информации Администратору Портала для занесения на Портал не позднее 1 суток до момента отключения ресурса. Информация о внеплановых отключениях ресурсов предоставляется поставщиком информации Администратору Портала в течение 15 минут с момента фиксации возникшего технологического нарушения, повлекшего отключение ресурса.

4.5. При занесении информации на Портал Администратор Портала заполняет следующие поля:

- адрес многоквартирного жилого дома (здания, строения, сооружения), в котором отключен ресурс либо планируется отключение ресурса (при необходимости список адресов);
- тип работ;
- вид работ;
- дата, время начала и окончания события;
- информация для пользователей Портала.

4.6. В случае если информация о плановых и внеплановых отключениях ресурсов занесена на Портал в период с 8.00 до 22.00, Пользователи Портала незамедлительно получают push-уведомление о плановых и внеплановых отключениях ресурсов, а также повторно за сутки до начала события.

4.7. В случае если информация о плановых и внеплановых отключениях ресурсов занесена на Портал в период с 22.00 до 8.00, Пользователи Портала получают push-уведомление о плановых и внеплановых отключениях ресурсов после 8.00, а также повторно за сутки до начала события.

4.8. При необходимости экстренного оповещения Пользователей Портала о внеплановом отключении ресурса Администратор Портала при занесении информации на Портал выбирает отметку «Экстренная публикация».

Пользователи Портала незамедлительно получают push-уведомление при сохранении информации на Портале.

## 5. Порядок публикации на Портале городских оповещений и информирования населения

5.1. На Портале в модуле «Городские оповещения» публикуются:

- городские оповещения - уведомления по важным городским событиям, уведомления об изменениях городской инфраструктуры, иные уведомления, относящиеся к вопросам городского значения, затрагивающие интересы жителей города;

- информация о ситуациях природного и (или) техногенного характера (информация о неблагоприятных (опасных) метеорологических явлениях, резком изменении погодных условий, информация о прогнозируемых и возникших чрезвычайных ситуациях, их последствиях и порядке действия, иных подобных ситуациях).

5.2. Администратором модуля «Городские оповещения» на Портале является Администратор Портала.

5.3. Инициаторами информации для размещения городских оповещений на Портале в модуле «Городские оповещения» (далее – инициатор городского оповещения) являются структурные подразделения мэрии города Ярославля, муниципальные учреждения города Ярославля.

5.4. Порядок публикации городских оповещений на Портале в модуле «Городские оповещения»:

5.4.1. Инициатор городского оповещения не менее чем за 1 рабочий день до предполагаемой даты публикации городского оповещения направляет Администратору Портала заявку на публикацию городского оповещения на Портале.

5.4.2. Заявка на публикацию городского оповещения на Портале должна содержать:

- наименование инициатора городского оповещения;
- фамилию, имя, отчество (при наличии), должность, контактный номер телефона, адрес электронной почты ответственного работника;

- заголовок городского оповещения;

- анонс городского оповещения;

- изображение (фотография в форматах \*.jpg, \*.png, \*.tiff). Не допускается направление фотографий, требующих редактирования, в частности, переворачивания, кадрирования или приближения;

- текст городского оповещения;

- дополнительную информацию по городскому оповещению в текстовой или иной форме (включая электронные образы (скан - образы) документов в форматах \*.doc, \*.docx, \*.pdf, \*.rtf, \*.odt, видеоролик в формате \*.mp4 или \*.3gp продолжительностью не более 1 минуты и объемом, не превышающим 5 Мб, (при необходимости).

5.4.3. Работник Администратора Портала, ответственный за ведение модуля «Городские оповещения», размещает городское оповещение в закрытой части Портала в соответствии с заявкой инициатора городского оповещения, которое сразу же публикуется на Портале.

5.4.4. Пользователи Портала в течение одной минуты с момента публикации городского оповещения на Портале получают push-уведомление в мобильном приложении и уведомление в личном кабинете о новом городском событии.

5.4.5. Работник Администратора Портала, ответственный за ведение модуля «Городские оповещения», при необходимости информирует инициатора городского оповещения о количестве просмотров опубликованного городского оповещения.

5.5. Порядок публикации информации о ситуациях природного и (или) техногенного характера на Портале в модуле «Городские оповещения»:

5.5.1. Предметом информации о ситуациях природного и (или) техногенного характера являются:

- в повседневном режиме – плановая профилактическая информация в интересах формирования культуры безопасности жизнедеятельности населения, а также мониторинга обстановки и состояния правопорядка в местах массового пребывания населения;

- в режиме повышенной готовности – информация для населения города о необходимых действиях, приемах и способах защиты в складывающейся (прогнозируемой) обстановке с целью минимизации возможного ущерба от чрезвычайных ситуаций природного и (или) техногенного характера;

- в режиме чрезвычайной ситуации – информация для населения города о возникших чрезвычайных ситуациях, действиях, необходимых для минимизации ущерба от чрезвычайных ситуаций природного и (или) техногенного характера.

5.5.2. Инициатором публикаций информации о ситуациях природного и (или) техногенного характера на Портале является ЕДДС города Ярославля.

5.5.3. Решение о необходимости публикации на Портале информации о ситуациях природного и (или) техногенного характера принимает дежурный ЕДДС города Ярославля.

5.5.4. Дежурный ЕДДС города Ярославля после получения от взаимодействующих служб информации, которую необходимо довести до населения, незамедлительно передает ее Администратору Портала модуля «Городские оповещения» для размещения ее на Портале. В информации должны содержаться следующие поля:

- заголовок;

- анонс;

- текст оповещения о ситуациях природного и (или) техногенного характера.

При необходимости дежурный ЕДДС города Ярославля направляет Администратору Портала для размещения на Портале:

- изображение (фотографию в форматах \*jpg, \*png, \*tiff), при этом не допускается прикрепление фотографий, требующих редактирования, в частности, переворачивания, кадрирования или приближения;

- дополнительную информацию в текстовой или иной форме (включая электронные образы (скан - образы) документов в форматах \*doc, \*docx, \*pdf, \*rtf, \*odt, видеоролик в формате \*mp4 или \*3gp продолжительностью не более 1 минуты и объемом, не превышающем 5 Мб.

5.5.5. Пользователи Портала в течение 1 минуты с момента публикации оповещения на Портале получают push-уведомление в мобильном приложении и уведомление в личном кабинете о новом оповещении о ситуациях природного и (или) техногенного характера.

## 6. Порядок публикации на Портале новостей города

6.1. На Портале в модуле «Городские новости» публикуются новости города, информирующие горожан о деятельности органов городского самоуправления, направленные на разъяснение аспектов, которые могут вызвать интерес или вопросы жителей города.

6.2. Администратором модуля «Городские новости» на Портале является Администратор Портала.

6.3. Новостная лента формируется на основании информации, размещенной на официальном портале города Ярославля в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://city-yaroslavl.ru/events>), официальном сайте МБУ «Редакция газеты «Городские новости» города Ярославля (<https://city-news.ru>) и официальном сайте АО «Городской телеканал».

## 7. Порядок публикаций на Портале информационно-справочного материала

7.1. На Портале в модуле «Цифровой двойник» публикуются информационно-справочные материалы о (об):

- административном делении на районы города;
- депутатах муниципалитета города;
- учреждениях образования;
- общественных пространствах (парках);
- ресурсоснабжающих организациях, осуществляющих свою деятельность на территории города;
- многоквартирных домах и их технических характеристиках («Справочник объектов»);
- управляющих организациях, осуществляющих управление многоквартирными жилыми домами на территории города, с данными об их полномочиях, сферах (объектах) обслуживания и контактах («Справочник управляющих компаний»).

7.2. Администратор Портала еженедельно контролирует экспорт из государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства на Портал следующей информации о (об):

- многоквартирных домах и их технических характеристиках;
- управляющих организациях.

7.3. Поставщиками сведений на Портал являются структурные подразделения мэрии города Ярославля.

7.4. База данных с информационно-справочными материалами текущего года полностью актуализируется ежегодно, не позднее 1 февраля текущего года.

7.5. Далее все сведения по объектам, содержащиеся на Портале, должны поддерживаться в актуальном состоянии и обновляться по мере их изменения и (или) дополнения.

## 8. Заключительные положения

8.1. Работники структурных подразделений мэрии города Ярославля, муниципальных учреждений города Ярославля должны своевременно информировать Администратора Портала об изменениях работоспособности личного кабинета на Портале.