

2

Приложение
к письму департамента образования
Белгородской области
от «18» мая 2018 г. № 9-09/04/19

**Методические рекомендации по информированию школьников
о работе портала «Народная экспертиза»**

1. О чём проект?

«Народная экспертиза» — уникальный портал, который позволяет каждому жителю региона принимать активное участие в развитии своего края: села, района, города и области в целом. Портал создан для сбора сообщений от инициативных жителей региона, в которых они оповещают об организациях и учреждениях, недобросовестно исполняющих свои обязанности. Помимо этого, пользователи могут рассказать о некачественной или неудовлетворительной, на их взгляд, деятельности органов исполнительной власти и местного самоуправления области.

Главное преимущество онлайн-площадки — возможность без лишних бумаг и «походов» в органы власти обозначить проблему и получить официальный ответ, в котором будут оговорены конкретные сроки выполнения работ и устранения проблемы.

Портал был создан в октябре 2012 года, обновлённая версия вышла в свет в августе 2017 года.

Адрес портала: narod-expert.ru

Создана мобильная версия для операционных систем IOS и Android.

2. Почему этот проект интересен школьникам?

Старшеклассники, так же как и все жители региона имеют право получать качественные услуги в сфере образования, здравоохранения, логистики и т.д. Проявить гражданскую позицию и обратить внимание на проблему, актуальную для того или иного района похвально в любом возрасте.

О чём школьники могут писать на портал? О несанкционированной свалке, о проблемах с маршрутками, о нечищенных дорогах, о большом количестве бездомных животных и многом другом. Школьники являются частью социума и как остальные граждане пользуются транспортом, услугами здравоохранения, совершают покупки.

Портал призван не увеличить количество «жалобщиков» и «ябедников», а повысить гражданскую активность среди людей, призвать молодёжь участвовать в жизни района или города, искать пути решения проблем. Проект даёт возможность молодёжи влиять не на некое абстрактное будущее, а конструировать реальность, решать проблемы в конкретном месте в конкретные сроки.

Участвовать в этом проекте выгодно: молодой человек учится быть равнодушным, проявляет свою гражданскую позицию и получает решение проблемы, а органы исполнительной власти и местного самоуправления повышают эффективность работы и устраняют критическую ситуацию.

3. Интерфейс сайта

На главную страницу сайта «Народная экспертиза» выведены разделы: «Главная», «Сообщения», «Рейтинг», «Новости», «О портале».

На *главной странице* отображаются топ-3 проблемных темы месяца, дата последнего сообщения присланного на сайт, а также результаты работы портала — материалы о том, как были исправлены ситуации, заявленные гражданами, с фотографиями «было» и «стало».

В разделе *Сообщения* вывешена информация об общем количестве сообщений, опубликованных на сайте, о количестве рассмотренных сообщений и о сообщениях, которые находятся в работе. Здесь можно отследить по интерактивной карте проблемы по муниципалитетам, а также отфильтровать их по конкретной тематике. В этом разделе пользователи сообщают о волнующей их проблеме согласной форме, созданной разработчиками сайта.

На сайте создана своя система поощрений самых активных пользователей. За первое опубликованное сообщение человек получает 10 очков, за каждое опубликованное — 5 очков, за подтверждение решения проблемы — 10 очков. Активистов можно увидеть на странице *Рейтинг*.

Вкладка *Новости* предполагает размещение информационных сообщений о жизни региона: о строительстве новых объектов, а также о социально-значимых событиях региона в сфере здравоохранения, культуры, спорта и т.д. В пункте *О портале* вы найдёте общую информацию о проекте «Народная экспертиза» и познакомитесь с документами, определяющими единые правила модерации, пользовательское соглашение и регламент обработки и публикации информации на портале.

4. Про что можно писать?

Все сообщения, поступающие на сайт, можно отнести к следующим тематикам:

- жилищно-коммунальное хозяйство (многоквартирные дома, трудовые отношения, частный сектор, микрорайоны ИЖС, благоустройство населённых пунктов, прочие);
- автомобильные дороги (безопасная дорога в учебное заведение, дорожная разметка, дорожные знаки, освещение дороги, парковки, светофоры, пешеходные переходы и т.д.);
- социальная сфера (образование, здравоохранение, соц. обеспечение населения, культура, спорт);
- общественный транспорт (муниципальные и внутриобластные перевозки);
- экология (вырубка зелёных насаждений, порча земель, свалки твёрдых бытовых отходов и т.д.);
- торговля, товары и услуги (несанкционированная торговля, поведение персонала, качество товара и услуг и т.д.);
- связь и телекоммуникации (предоставление услуг почтовой связи, сотовой связи, доступа в интернет и т.д.);
- стройплощадки (паспорт стройки, «замороженная» стройка, нарушение строительных норм и т.д.)

Разработчиками классификатора за основу брались те темы, решение которых находится в компетенции органов исполнительной власти и местного самоуправления, в перспективе перечень предлагаемых тематик будет дополняться. Отследить самые «проблемные» регионы можно по интерактивной карте, где геолокация отмечена соответствующим знаком.

Важно, что контроль за устранением проблемы находится в руках самих жителей региона. Если автор считает, что ответ был дан некорректно или проблема не решена должным способом, он может отклонить сообщение и отправить его на доработку. Ответ органами власти готовится в течение 30 дней.

5. Обработка сообщений и правила публикации

После того как пользователь проходит регистрацию и заходит в личный кабинет, он может рассказать о волнующей его проблеме. Текст сообщения должен быть написан на русском языке, допускается размещение фотографий в качестве дополнения. Они должны быть хорошего качества и не должны содержать персональные данные.

Алгоритм обработки сообщений, поступивших от пользователей:

1. Сообщение, направленное пользователем на портал, поступает в личный кабинет оператора.

2. По итогам обработки поступившего сообщения оператор принимает решение:

- о публикации сообщения на портале;
- об отклонении сообщения.

В случае принятия решения о публикации сообщения ему присваивается статус «В работе» и оно поступает в личный кабинет ответственного для организации реагирования на него и подготовки ответа. В случае принятия решения об отклонении сообщения, по адресу электронной почты пользователя автоматически направляется уведомление об отклонении сообщения с указанием вызвавших это причин. Обработка сообщений осуществляется оператором портала в течение одного рабочего дня.

3. Ответственный в течение тридцати календарных дней с момента публикации сообщения на портале организует реагирование на сообщение, готовит ответ и направляет в личный кабинет оператора для обработки.

В случае принятия решения о публикации ответа на портале соответствующему сообщению присваивается статус «Ожидает подтверждения». В случае принятия решения о направлении ответа на доработку, по адресу электронной почты ответственного автоматически направляется уведомление о направлении ответа на доработку.

4. После публикации ответа на сообщение пользователь имеет право: подтвердить решение проблемы (качество представленной информации) или направить сообщение на доработку.

Важно!

Стоит понимать, что размещаемое на портале сообщение не является официальным обращением гражданина в органы исполнительной власти или местного самоуправления Белгородской области и не попадает под действие Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Тем не менее, на размещаемые сообщения, по результатам реагирования, ответственными будут даны ответы, в соответствии с порядком, установленным регламентом обработки и публикации информации на портале.