



МЭРИЯ ГОРОДА ГРОЗНОГО

СОБЛЖА-ГИАЛИН МЭРИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

28.12.2017

№ 183

Об информационной системе «Доступный Грозный»

Руководствуясь Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и в целях создания условий для поддержки принятия управленческих решений в сфере жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования «город Грозный» Мэрия города Грозного

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Определить системой мониторинга оказания жилищно-коммунальных услуг предприятиями и организациями населению города Грозного информационную систему «Доступный Грозный».
2. Утвердить Регламент информационного взаимодействия с ведомственными органами исполнительной власти, управляющими, ресурсоснабжающими и подрядными организациями и иными заинтересованными лицами в информационной системе «Доступный Грозный» согласно приложению.
3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Мэра города Грозного М.А. Садаеву.
4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования в газете «Столица плюс» и подлежит размещению на официальном сайте Мэрии г. Грозного.

Мэр города Грозного



М.М. Хучиев



ПРИЛОЖЕНИЕ

к постановлению Мэрии города Грозного
от «12» _____ 2017 года № 183

РЕГЛАМЕНТ

информационного взаимодействия с ведомственными органами исполнительной власти, управляющими, ресурсоснабжающими и подрядными организациями и иными заинтересованными лицами в информационной системе «Доступный Грозный»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент информационного взаимодействия (далее - Регламент) разработан для обеспечения функционирования информационной системы «Доступный Грозный» (далее - Система), которая доступна по адресу в сети интернет <https://open.grozmer.ru/>.

1.2. Настоящий Регламент устанавливает состав, порядок, сроки и периодичность предоставления участниками информационного взаимодействия соответствующей информации в Систему.

1.3. В настоящем Регламенте используются следующие основные понятия:

АПИ – (от англ. API - Application Programming Interface, интерфейс программирования приложений, интерфейс прикладного программирования) набор готовых классов, процедур, функций, структур и констант, предоставляемых Системой (приложением, библиотекой, сервисом) или операционной системой для использования во внешних программных продуктах. Используется программистами при написании всевозможных приложений.

ПК - Персональный Компьютер.

АРМ (Автоматизированное рабочее место) – ПК пользователя, на котором происходит взаимодействие с Системой, может содержать периферийное оборудование (принтер, сканер и др.) и оборудование связи (модем и др.) для доступа к интернет-порталу Системы и выполнения рабочих функций.

Браузер (от англ. Web browser) — прикладное программное обеспечение для просмотра веб-страниц; содержания веб-документов, компьютерных файлов и их каталогов; управления веб-приложениями; а также для решения других задач.

Веб-интерфейс (Web-интерфейс) – это совокупность элементов, при помощи которых пользователь взаимодействует с интернет-порталом Системы через программу браузера на АРМ пользователя.

Веб-сервер (Web-server) – приложение для обработки пользовательских запросов, создающихся браузером в процессе взаимодействия пользователя с Системой. Веб-сервером называют как программное обеспечение, выполняющее функции веб-сервера, так и непосредственно компьютер (сервер), на котором это программное обеспечение работает.

Интернет-портал Системы – сайт Системы, доступный по адресу в сети Интернет <https://open.groznet.ru/>.

ИС – Информационная система.

Куки (от англ. Cookie) - небольшой фрагмент данных, отправленный Веб-сервером Системы и хранимый на АРМ пользователя.

ЛК – личный кабинет пользователя в Системе, закрытый раздел пользователя, доступ к которому осуществляется путем введения логина и пароля на интернет-портале Системы и предоставляется Пользователю с целью использования Системы.

МКД – многоквартирные дома.

ПО – подрядные организации различной формы собственности, оказывающие услуги или выполняющие работы по содержанию и ремонту общего имущества МКД или обеспечивающие поставку коммунальных ресурсов от РСО.

РСО – ресурсоснабжающие организации различной формы собственности, осуществляющие поставку коммунальных ресурсов потребителям.

Сессия (сеанс, пользовательская сессия, сессия доступа) - фрагмент данных, создаваемый Веб-сервером и браузером для каждого пользователя в процессе взаимодействия с интернет-порталом Системы.

Система – информационно-аналитическая система «Доступный Грозный».

Токен доступа (от англ. token) - фрагмент данных, который используется интернет-порталом Системы для взаимодействия с АПИ.

УО – управляющие организации различной формы собственности, имеющая лицензию на деятельность по управлению многоквартирными домами, в т.ч. УК, ЖСК, ТСЖ.

Участник – участник информационного взаимодействия в рамках настоящего Регламента, организации и лица, зарегистрированные в Системе, получившие логин и пароль для доступа в Систему.

Уязвимость системы (или Баг – разг., от англ. bug) - некорректное поведение системы, позволяющее неправомерно использовать её данные и ресурсы.

1.4. Участниками взаимодействия по настоящему Регламенту (далее – Участники) являются:

1.4.1. Ведомственные органы исполнительной власти, работающие в сфере жилищно-коммунального хозяйства, в том числе Комитет городского хозяйства Мэрии города Грозного (далее – КГХ Мэрии г. Грозного) и Единая дежурно-диспетчерская служба Мэрии города

Грозного (далее – ЕДДС г. Грозного).

1.4.2. Организации, осуществляющие поставки ресурсов, необходимых для предоставления коммунальных услуг, в многоквартирные дома (далее – РСО или Ресурсоснабжающие организации)

1.4.3. Организации, осуществляющие деятельность по управлению многоквартирными домами, в том числе товарищество собственников жилья, жилищно-строительный кооператив, жилищный кооператив или иной специализированный кооператив, выполняющие функции управления многоквартирным домом на основании договора управления (далее – УО или Управляющие организации).

1.4.4. Организации и лица, оказывающие услуги, выполняющие работы по содержанию и ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах и/или предоставляющие коммунальные услуги (далее – ПО или Подрядные организации).

1.5. Техническим оператором Системы определена ЕДДС г. Грозного.

1.6. Функциональным оператором Системы определен КГХ Мэрии г. Грозного.

1.7. Целью настоящего Регламента является определение процедуры и порядка обмена информацией между Участниками, необходимой для обеспечения деятельности УО, РСО и ПО, а также обеспечения выполнения КГХ Мэрии г. Грозного функций и задач, возложенных на них правовыми актами города Грозного, в том числе:

- ведение базы данных и предоставление информации, необходимой для повседневной текущей деятельности УО, РСО и ПО с заявками граждан по жилищно-коммунальным услугам (далее – ЖКУ);

- обеспечение комплексного содержания и текущего ремонта общего имущества МКД и другого имущества, расположенного в МКД и прилегающей территории, не включенного в состав общего имущества МКД, в том числе линий связи и подключенного к ним оборудования;

- ввод данных для формирования базы данных реестра управления МКД города Грозного.

1.8. По усмотрению Участников информация, создаваемая в Системе или хранимая в Системе, может быть использована для передачи в иные информационные системы, определенные в приложениях к настоящему Регламенту. Перечни, форма и правила передачи информации определяются соответствующими регламентами иных информационных систем.

1.9. Участники несут ответственность за нарушение порядка хранения, использования или распространения конфиденциальной информации, полученной в рамках исполнения настоящего Регламента в соответствии с действующим законодательством.

1.10. Настоящий Регламент устанавливает:

- сроки передачи информации;
- перечни передаваемой информации;
- формы передачи информации;
- правила передачи информации.

2. Порядок предоставления информации по заявкам граждан по ЖКУ

2.1. В Систему поступают заявки граждан по ЖКУ несколькими способами:

1) Посредством внесения данных о заявке в специальной онлайн-форме Системы сотрудником ЕДДС г. Грозного (далее – Заявка, принятая ЕДДС).

2) Посредством внесения данных о заявке в специальной онлайн-форме Системы непосредственно заявителем.

2.2. Заявки жителей по ЖКУ обрабатываются в соответствии со схемой движения заявок жителей по ЖКУ (приложение к настоящему Регламенту).

2.3. Функциональный оператор Системы осуществляет контроль корректности введенных данных в Систему и разбор конфликтных ситуаций по заявкам, в т.ч. неподтвержденные жителем заявки.

2.4. Функциональный оператор Системы определяет форму Заказ-наряда на работы по заявкам. Технический оператор Системы подготавливает и вносит в систему шаблон Заказ-наряда.

2.5. Технический оператор Системы осуществляет выдачу логинов и паролей пользователям для доступа к ЛК пользователей.

3. Права и обязанности Участников

3.1. Общие права и обязанности Участников

3.1.1. Участники информационного взаимодействия используют Систему по принципу «как есть». Правообладатель Системы, Технический и Функциональный операторы Системы не несут ответственности за ущерб или убытки Участников либо третьих лиц, связанные с использованием Системы и ее отдельных частей.

3.1.2. Настоящий Регламент не предусматривает уступку каких-либо исключительных прав или выдачу исключительной лицензии на любые составляющие Системы от одного Участника к другому.

3.1.3. В случае использования Участником Системы способами, не предусмотренными функциональными возможностями системы, включая, но не ограничиваясь в случае неправомерного распространения Системы, Участник несет ответственность в соответствии с действующим законодательством.

3.1.4. Участники взаимодействия предоставляют

Техническому оператору системы первоначальную информацию для возможности использования функционала Системы, Технический оператор вносит предоставленные данные в систему. Перечень, форма и сроки предоставления информации указаны в приложении к настоящему Регламенту.

3.1.5. Участники вправе:

- использовать Систему в рамках функциональных возможностей Системы, описанные в настоящем Регламенте и отдельно выпускаемых Техническим оператором Системы инструкциях и руководствах пользователей (текущие версии руководств пользователей доступны в личных кабинетах пользователей на интернет - портале Системы в разделе «Справка»).

- использовать Систему способами, описанными в настоящем Регламенте, на территории муниципального образования «город Грозный», с использованием стандартных компьютерных средств и программ;

- осуществлять иные действия, связанные с использованием Системы и не запрещенные действующим законодательством и настоящим Соглашением;

- вносить предложения в работу Системы.

3.1.6. Участники не вправе:

- проводить инженерный анализ, декомпиляцию или обратное ассемблирование программного обеспечения Системы и отдельных элементов Системы;

- воспроизводить, распространять, перерабатывать в коммерческих или некоммерческих целях Систему, отдельные элементы Системы, дизайнерские решения и другие части Системы, при отсутствии разрешения соответствующих правообладателей на совершение данных действий;

- использовать найденные ошибки и уязвимости системы;

- использовать АПИ напрямую, в обход Веб-интерфейса и другими способами, не предусмотренными настоящим Соглашением и Регламентом, кроме случаев заключения отдельного соглашения на использование АПИ, в котором будут указаны соответствующие способы использования АПИ;

- извлекать и передавать третьим лицам служебную информацию системы (в т.ч. куки, сессии, токены доступа);

- неправомерно использовать систему (авторизоваться под чужими аккаунтами, указывать в системе не валидную или не действительную информацию);

- наносить вред Системе и отдельным элементам Системы, в том числе другим Участникам Системы.

3.1.7. Участники обязаны:

- использовать для доступа к сайту последние версии браузеров (рекомендуется Google Chrome и Mozilla Firefox);
- обеспечивать безопасность АРМ, на которой используется Система;
- сообщать о найденных ошибках и уязвимостях Системы;
- подчиняться Регламенту, всем инструкциям, руководствам пользователей и ограничениям внутри системы (например, ограничение по типам файлов, объёму файлов и т.п.);
- участники, работающие с заявками граждан по ЖКУ, обязаны в рабочее время авторизоваться в системе и держать открытым список заявок для оперативного реагирования на изменения.

3.2. Права и обязанности сотрудников ЕДДС г. Грозного

3.2.1. ЕДДС г. Грозного вправе:

- закрыть заявку в случае, если в заявке не указан номер телефона заявителя, либо заявитель не отвечает на телефонный звонок более 3х раз;
- предоставлять информацию по заявкам жителя (при запросе информации этим жителем).

3.2.2. ЕДДС г. Грозного обязана:

- отвечать на все поступающие звонки;
- создать заявку на основе поступившего звонка, либо дать объяснение, почему заявка не может быть создана;
- информировать жителей о плановых отключениях ЖКУ;
- закрыть заявку, в случае, если заявитель подтверждает выполнение заявки и не имеет претензий к сроку и качеству выполненных работ.

3.3. Права и обязанности УО

3.3.1. УО вправе:

- перенаправить заявку в РСО или ПО;
- отложить выполнение заявки на определённый срок с обоснованием причины, по которой заявка должна быть отложена;
- продлить срок исполнения заявки с обоснованием причины его увеличения;
- отклонить исполнения заявки, в случае, если она не относится к зоне ответственности организации, с обоснованием причины отказа от исполнения заявки;
- изменить тип заявки в случае, если указанный тип не соответствует типу неисправности, описанному в заявке;
- формировать статистические отчёты по исполнению заявок;

- формировать запрос на подключение к Системе ПО, получать логины и пароли для ПО и передавать их ПО для использования в рамках действующего Регламента.

3.3.2. УО обязаны:

- обработать каждую заявку;
- контролировать срок исполнения заявок ПО или РСО;
- производить проверку исполнения заявки ПО или РСО при подтверждении выполнения заявки;
- вносить в систему информацию о плановом отключении подачи ресурсов, с указанием срока начала и окончания отключения, конкретной причины, а также адреса, где будет отключение подачи ресурсов;
- доводить до ПО настоящий Регламент и другие сведения, необходимые для работы в Системе.

3.4. Права и обязанности ПО и РСО

3.4.1. ПО/РСО вправе:

- просматривать информацию по отключениям в системе.

3.4.2. ПО/РСО обязаны:

- информировать УО по действующим и планируемым отключениям подачи коммунальных ресурсов;
- принять каждую заявку, назначенную на них;
- произвести комплекс работ по устранению замечаний, описанных в заявке в случае, если неисправность подтверждается;
- проинформировать УО о невозможности выполнения работ в случае, если указанная неисправность не подтверждается, либо неисправность лежит вне зоны ответственности соответствующей организации;
- внести в Систему информацию о направлении аварийной бригады по заявкам аварийного характера не позднее, чем в 30-минутный срок с момента формирования заявки в системе;
- отчитаться об исполнении каждой заявки, принятой в работу, по форме, определённой в системе, с обязательным указанием работ, выполненных по заявке, а также прикреплении документа, подтверждающего выполнение заявки (электронный заказ-наряд).

3.5. Права и обязанности Функционального оператора

3.5.1. Функциональный оператор вправе:

- вносить информацию в Систему;
- просматривать информацию по заявкам;
- формировать отчёты по исполнению заявок;
- просматривать графики, отражающие количественные и качественные характеристики заявок;
- просматривать информацию об отключениях;

- вносить изменения в настоящий Регламент с уведомлением об этом участников/лиц путём размещения соответствующей информации на интернет-портале Системы;

- определять методологию эксплуатации Системы, путем внесения предложения в доработку Системы и в работу Системы в целом.

3.5.2. Функциональный оператор обязан:

- рассматривать запросы на изменение классификатора в системе и менять его в случае, если это не противоречит действующему законодательству и договорным отношениям между жителем и УО;

- осуществлять функциональную приемку Системы при ее доработках, а также при модернизации в рамках сопровождения системы.

3.6. Права и обязанности Технического оператора

3.6.1. Технический оператор вправе:

- пересматривать требования к структурному и форматно-логическому контролю предоставляемой организациями информации в соответствии с изменениями в нормативных документах с уведомлением об этом Участников информационного обмена путём размещения соответствующей информации на интернет-портале Системы или сообщений в ЛК Участников;

3.6.2. Технический оператор обязан:

- принимать к рассмотрению информацию, предоставленную Участниками в форме данных, в соответствии с настоящим Регламентом;

- обеспечивать доступность Системы;

- обеспечивать хранение файлов Системы и представлять эти файлы в случае необходимости;

- назначать ответственных за исполнение положений настоящего Регламента из числа работников Операторов Системы и подведомственных учреждений;

- своевременно извещать Участников информационного обмена об изменениях в работе Системы;

- обеспечить взаимодействие со смежными системами, обеспечивающее достоверное формирование поступающих данных;

- информировать о возникновении нештатных ситуаций, таких как технические, программные неполадки в Системе, телекоммуникационных каналов связи, или иных проблем, влекущих невозможность обмена электронными документами и (или) их обработки с использованием программных средств Системы. В этом случае сведения подаются в порядке, определяемом Оператором системы, до момента устранения неисправностей;

- осуществлять сопровождение и техническую поддержку Системы.

4. Ответственность участников информационного взаимодействия

4.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение положений Регламента участник информационного взаимодействия несет ответственность в порядке и на основаниях, предусмотренных действующим законодательством.

4.2. Участники информационного взаимодействия освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение требований Регламента, в случае если такое неисполнение явилось следствием непреодолимой силы - чрезвычайных и непредотвратимых обстоятельств, не зависящих от воли Участников.

4.3. Участникам информационного взаимодействия, ссылающимся на обстоятельства непреодолимой силы, необходимо незамедлительно известить другую сторону о наступлении таких обстоятельств. Извещение должно содержать данные о характере обстоятельств непреодолимой силы и оценку их влияния на возможность исполнения участником информационного взаимодействия своих обязательств.

4.4. Все предоставленные участниками информационного взаимодействия данные или любые сведения, отнесенные к конфиденциальной информации в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, являются исключительной собственностью участников информационного взаимодействия и не подлежат разглашению или передаче третьим лицам ни при каких обстоятельствах, кроме случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

5.1. В связи с осуществлением информационного обмена возможно возникновение конфликтных ситуаций, связанных с формированием, доставкой, получением, подтверждением получения данных, а также использованием в данных документах электронной подписи.

5.2. В случае возникновения конфликтной ситуации участник информационного взаимодействия, предполагающий возникновение конфликтной ситуации, должен незамедлительно (не позднее чем в течение трех рабочих дней с момента возникновения конфликтной ситуации) направить уведомление о возникновении конфликтной ситуации участнику информационного взаимодействия, являющемуся, по мнению уведомителя, второй стороной конфликта. Уведомление должно содержать информацию о существовании конфликтной ситуации и обстоятельствах, которые свидетельствуют о наличии конфликтной ситуации. Кроме того, в нем должны быть указаны фамилия, имя и отчество, должность, контактные телефоны, факс, адрес электронной почты лица или лиц, уполномоченных вести переговоры по урегулированию конфликтной ситуации.

5.3. Конфликтная ситуация признается разрешенной в рабочем

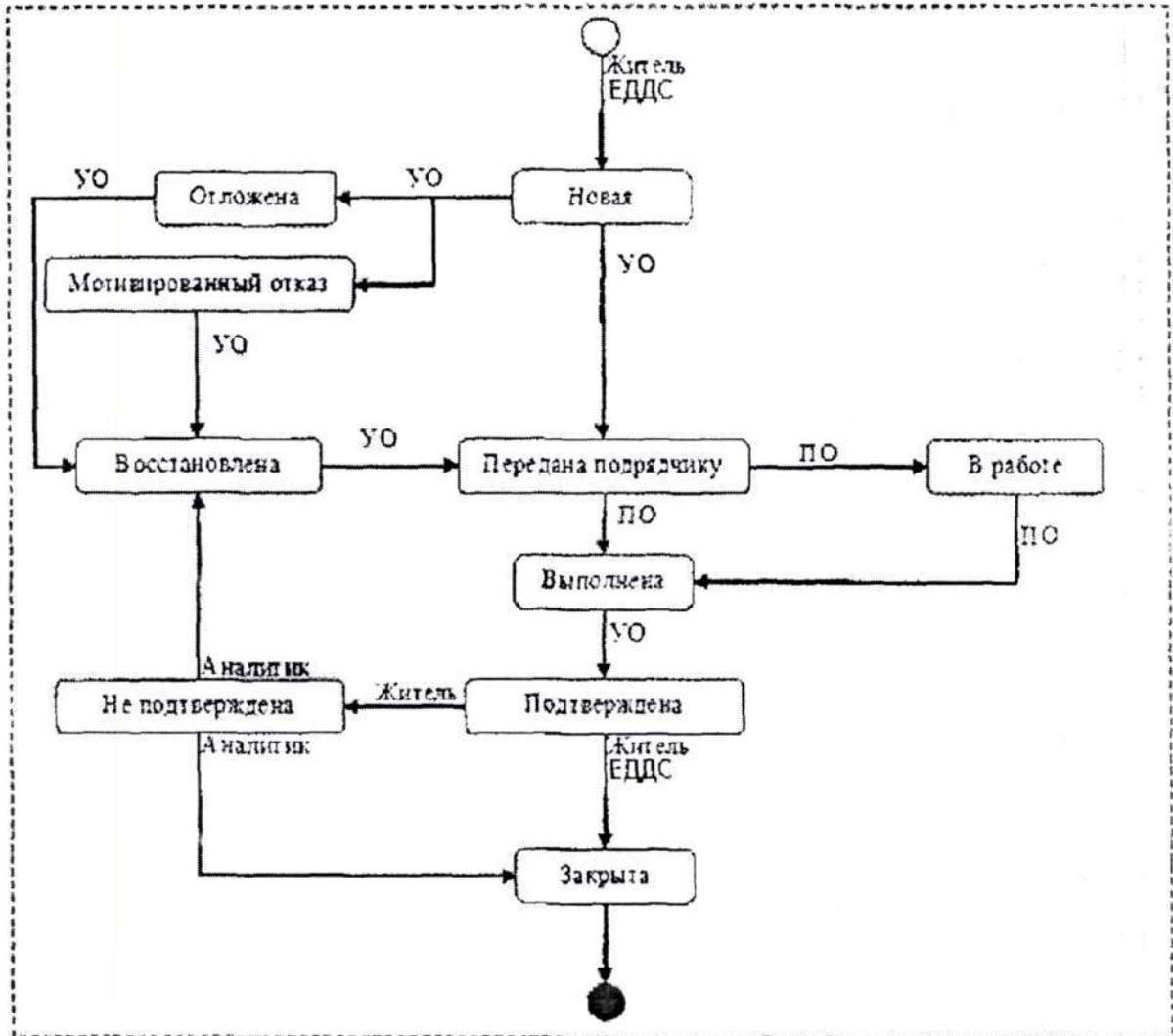
порядке в случае, если уведомитель удовлетворен информацией, полученной от участника информационного взаимодействия, которому было направлено уведомление. В противном случае для разрешения конфликтной ситуации привлекаются Функциональный и/или Технический оператор Системы.

5.4. Стороны обязуются принимать все возможные усилия для разрешения споров путем переговоров. Если в результате переговоров стороны не придут к согласию, спор выносится на рассмотрение суда.

Приложение № 1

К Регламенту информационного взаимодействия с ведомственными органами исполнительной власти, управляющими, ресурсоснабжающими и подрядными организациями и иными заинтересованными лицами в информационной системе «Доступный Грозный»

Схема движения заявок жителей по ЖКУ



Приложение № 2

К Регламенту информационного взаимодействия с ведомственными органами исполнительной власти, управляющими, ресурсоснабжающими и подрядными организациями и иными заинтересованными лицами в информационной системе «Доступный Грозный»

Перечень, форма и сроки предоставления первичной информации для выдачи логина и пароля для доступа к ЛК

Список первичной информации для подключения УО:

1. Копия лицензии на осуществление предпринимательской деятельности по управлению МКД;
2. Карта партнера;
3. Список сотрудников, допущенных к работе с Системой;
4. Список обслуживающих ПО;
5. Список обслуживаемых домов и лицевых счетов.

Список первичной информации для подключения ПО:

1. Карта партнера;
2. Список сотрудников, допущенных к работе с Системой;
3. Список обслуживаемых управляющих организаций.

Форма для запроса информации о сотрудниках для предоставления права доступа в систему

Список сотрудников

№ п/п	ФИО (полное)	Должность
1	<i>Цветов Иван Иванович</i>	<i>Диспетчер УК</i>
2		
...		

Форма для запроса информации об организациях обслуживающих управляющую компанию

Список обслуживающих организаций

№ п/п	Организация
1	<i>ООО «Организация»</i>
2	
...	

Форма для запроса информации об организации

Карта партнера

Пример заполнения

Полное наименование предприятия (в соответствии с учредительными документами)		Общество с ограниченной ответственностью «Организация»
Краткое наименование		ООО «Организация»
Директор		Иванов Иван Иванович
Почтовый адрес		364000, ЧР, г.Грозный, ул. Улица, д.1
Фактический адрес		364000, ЧР, г.Грозный, ул. Улица, д.2
Телефон директора		тел(8712) 123456
Телефон диспетчерской		тел(8712) 123455
Адрес электронной почты e-mail		test@test.ru
ОГРН		1234567981234
Дата регистрации		01.01.2000 г.
ИНН		2056080851
КШ		123456789
Банк		ООО БАНК
БИК		123456
Расчетный счет		40702810600010000000
Корреспондентский счет		40702810600010000000
ОКВЭД		90.0
ОКПО		12345678
ОКОПФ		12165
ОКФС		16
ОКОГУ		1234567
ОКТМО		12345678
Время работы		пн - чт 9:00-18:00; пт 9:00-17:00
ФИО Главного бухгалтера		Иванов Иван Иванович
Телефон главного бухгалтера		тел(8712) 123466
ФИО Главного инженера		Иванов Иван Иванович
Телефон главного инженера		тел(8712) 123446

**Форма для запроса информации об организациях обслуживаемых по
Список управляющих
организаций**

№ п/п	Организация
1	ООО «Организация»
2	
...	

**Форма для запроса информации о лицевых счетах
Лицевые счета МКД***

№ п/п	Населенный пункт	Район Города	Улица	Корпус	Квартира	Лицевой счет	Фамилия	И
1	Грозный	При наличии	Улица	А	1	123456789	Иванов	И
2								
...								

*поля ФИО необязательны для заполнения

Логин и пароль для указанных сотрудников передаются Техническим оператором рабочих дней после передачи всей необходимой информации.

Изменение данных происходит в рабочем порядке через раздел «Обратная связь»

Приложение № 3
К Регламенту информационного
взаимодействия ИС «Доступный Грозный»
с ведомственными органами исполнительной
власти, управляющими,
ресурсоснабжающими и подрядными
организациями

**Перечень сторонних информационных систем, с которыми возможна
интеграция Системы**

1. ГИС ЖКХ;
2. Иные государственные и муниципальные ИС, определенные
Техническим оператором;
3. ИС расчета начислений платы за ЖКУ, используемая подключенными
УО и/или Единым расчетно-кассовым центром г.Грозного.

В Системе и ее отдельных частях возможно использование сторонних сервисов и систем согласно действующему законодательству РФ, в том числе сервисов Яндекс.Карты на интернет-портале и в ЛК Системы.