



/С.В. Щербаков /

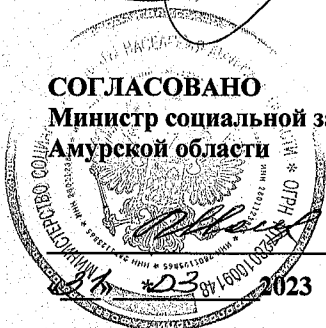
УТВЕРЖДАЮ

Министр цифрового развития и связи Амурской области

ПРИКАЗ № 23-ДР от 31.03.2023

«31» 03 2023

/Д.В. Земнухов/



/Н.В. Киселева /

РЕГЛАМЕНТ

/Д.В. Земнухов/

**работы с навигатором региональных мер поддержки
участников СВО и их семей,
размещенным в сети Интернет на сайте
«Открытый регион. Амурская область»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент разработан в целях определения порядка работы с навигатором региональных мер поддержки участников СВО и их семей, размещенным в сети Интернет на сайте «Открытый регион. Амурская область».

1.2. В настоящем Регламенте используются следующие сокращения, термины и понятия:

Навигатор	Навигатор региональных мер поддержки участников СВО и их семей
ОВ	Орган исполнительной власти области, орган местного самоуправления области или ведомство, ответственные за предоставление тех или иных мер поддержки участникам СВО и членам их семей
Контролирующий ОВ	Орган исполнительной власти области, контролирующей обработку поступающих сообщений в Навигаторе
СВО	Специальная военная операция
Сайт	Сайт «Открытый регион. Амурская область» (https://or28.amurobl.ru)
ЕСИА	Единая система идентификации и аутентификации
Пользователь	Лицо, которое использует Сайт для выполнения конкретных задач, посетитель Сайта, в том числе участник СВО или член его семьи
Сотрудник ОВ	Специалист ОВ, ответственной за обработку поступивших от участников СВО и членов их семей сообщений

1.3. Навигатор представляет собой информационный сервис, содержащий справочную информацию об основных мерах поддержки участников СВО и членов их семей, а также механизм направления Пользователем сообщений в ОВ для получения уточняющей информации по мерам поддержки или заявления о потребности в получении меры поддержки.

2. Особенности функционирования Навигатора

2.1. Навигатор доступен в сети Интернет в круглосуточном режиме по адресу <https://or28.amurobl.ru/navigator/>.

2.2. Составные части Навигатора:

- навигатор по мерам поддержки участников СВО и членов их семей;
- форма обратной связи;
- личный кабинет участника СВО и членов его семьи;
- личный кабинет сотрудника ОВ;
- личный кабинет органа власти, курирующего оказание мер поддержки

участников СВО и их семей;

– статистика Навигатора.

2.2.1. Навигатор по мерам поддержки участников СВО и членов их семей.

В Навигаторе размещена информация для участников СВО и членов их семей о различных мерах поддержки в зависимости от жизненной ситуации.

Информация, опубликованная в Навигаторе, представлена в открытом доступе без предварительной авторизации Пользователей Сайта. Каждая категория поддержки подразделяется на сферы для удобства поиска необходимой информации по конкретному направлению жизненной ситуации. Категории и сферы, опубликованные в Навигаторе, могут быть дополнены или упразднены. Информация о мерах поддержки, иная справочная информация размещаются в Навигаторе по заявкам ОБ.

Заявка ОБ на размещение или обновление информации в Навигаторе направляется в министерство цифрового развития и связи Амурской области и должна содержать подробное описание меры поддержки, позицию размещения информации в Навигаторе (описание маршрута Навигатора, по которому будет представлена информация о мере поддержки) согласно Приложению 1 к настоящему Регламенту.

2.2.2. Форма обратной связи.

В Навигаторе предусмотрена возможность для участников СВО и членов их семей написать сообщение по той или иной мере поддержки в ОБ. Перед отправкой сообщения Пользователь Сайта должен пройти идентификацию и аутентификацию через ЕСИА.

2.2.3. Личный кабинет участника СВО и членов его семьи.

После отправки сообщения участником СВО или членом его семьи ОБ, информация о статусе сообщения и ответе ОБ будет доступна в личном кабинете Пользователя на Сайте в разделе «Сообщения участника СВО и членов его семьи».

В случае несогласия с представленным ответом на направленное сообщение (после отработки последнего Сотрудником ОБ), Пользователь может отправить сообщение на повторное рассмотрение. Количество повторных рассмотрений учитывается по каждому сообщению. Решение ОБ, с которым был не согласен Пользователь, в Навигаторе сохраняется только до момента изменения статуса сообщения Сотрудником ОБ.

В случае если по информации ОБ вопрос не имеет варианта решения на уровне компетенций ОБ, вопрос выносится на рассмотрение Межведомственной комиссии по поддержке участников специальной военной операции и членов их семей, проживающих на территории Амурской области (утверждена распоряжением Губернатора области).

2.2.4. Личный кабинет Сотрудника ОБ.

После отправки сообщения участником СВО или членом его семьи ОБ, Сотруднику ОБ на указанную при регистрации в Навигаторе электронную почту поступит уведомление о новом событии в личном кабинете, сообщение Пользователя станет доступным в личном кабинете Сотрудника ОБ.

В течение одного рабочего дня после получения сообщения Сотрудник ОВ должен изменить статус сообщения на «На рассмотрении».

Дальнейшие изменения статуса сообщения должны быть выполнены Сотрудником ОВ только после рассмотрения и/или решения указного вопроса в сообщении. Возможные статусы обработанных сообщений:

«Решено» – сообщение в зоне ответственности ОВ, вопрос полностью решен, предоставлена рекомендация или справочная информация;

«Не требует решения» – вопрос не подлежит рассмотрению, в резолюции указаны причины, по которым вопрос не требует решения;

Срок рассмотрения сообщения после проставления статуса «На рассмотрении» для проставления последующего статуса – **не позднее четырех рабочих дней.**

Статус «Не решено» проставляется автоматически если Сотрудником ОВ сообщение не принято в работу (не проставлен статус «На рассмотрении») **в течение четырех рабочих дней.**

2.2.5. Личный кабинет Контролирующего ОВ.

В личном кабинете Контролирующего ОВ доступны все сообщения Навигатора, статистика Навигатора.

2.2.6. Статистика Навигатора.

Статистика Навигатора доступна в личном кабинете Контролирующего ОВ.

Статистика имеет сводную информацию по всем сообщениям, поступившим через Навигатор, и представлена в виде столбчатых диаграмм.

3. Порядок организации доступа Пользователей к Навигатору

3.1. Справочная информация Навигатора доступна в свободном доступе на Сайте.

3.2. Для возможности отправки сообщения в ОВ, Пользователь Сайта должен иметь подтвержденную учетную запись ЕСИА и быть авторизован на Сайте.

3.3. Доступ Сотруднику ОВ в личный кабинет Сотрудника ОВ предоставляется по логину и паролю.

3.4. Создание личного кабинета, предоставление доступа к кабинету, изменение ответственных за обработку поступающих сообщений выполняется по заявке ОВ, направленной в министерство цифрового развития и связи Амурской области в свободной форме.

5. Решение технических вопросов, связанных с функционированием Навигатора

4.1. Технические вопросы, связанные с функционированием Навигатора, решаются технической поддержкой Сайта. Контактные данные технической поддержки опубликованы на Сайте.

4.2. Техническая поддержка Пользователей Сайта доступна с понедельника по пятницу с 09:00 до 18:00.

4.3. Вопросы, не связанные с техническими проблемами работы Навигатора и относящиеся к мерам поддержки участников СВО и членов их семей, адресуются технической поддержкой в орган власти, курирующий оказание мер поддержки участников СВО и их семей.

Приложение 1

Наименование ОВ	Мера поддержки / услуга / жизненная ситуация	Что нужно сделать? Куда обратиться? Какие необходимы документы? (просто, понятно перечень действий и документов)	Ответственный сотрудник для обратной связи (ФИО, почта, телефон)
Категория из Навигатора, например «Меры поддержки участникам СВО и семьям участников СВО»			
Сфера			

Приложение 1
