

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ «УСТЬ-ДОНЕЦКИЙ РАЙОН»

Администрация Усть-Донецкого района

РАСПОРЯЖЕНИЕ

р.п. Усть-Донецкий

Об утверждении Регламента обработки и публикации информации в сервисе «Активный горожанин»

С целью выстраивания конструктивного диалога между жителями и Администрацией Усть-Донецкого района, а также оценки деятельности органов местного самоуправления с использованием системы «Активный горожанин»:

1. Утвердить Регламент обработки и публикации информации в сервисе «Активный горожанин» согласно приложению.
2. Отделу по общим, организационным и кадровым вопросам Администрации Усть-Донецкого района (Сидоркина Т.П.) разместить настоящее распоряжение на официальном сайте Администрации Усть-Донецкого района.
3. Контроль за исполнением распоряжения возложить на заместителя главы Администрации по развитию социальной сферы и информационной политики Гагулину М.В.

Глава Администрации
Усть - Донецкого района

В.М. Гуснай

Распоряжение вносит:
Абарин Владлен Валерьевич
+7 (86351) 9-74-94 Управление
социальной и информационной
политики

Приложение к распоряжению
Администрации
Усть-Донецкого района
от _____ №100/___-р-20

РЕГЛАМЕНТ обработки и публикации информации в сервисе «Активный горожанин»

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент определяет порядок обработки и публикации информации в сервисе «Активный горожанин» на территории Усть-Донецкого района.

1.2. Целью Регламента является выстраивание механизма конструктивного диалога между жителями Усть-Донецкого района (Далее – Жители) и Администрацией Усть-Донецкого района (Далее – Администрация), а также оценки деятельности органов местного самоуправления с использованием системы «Активный горожанин».

1.3. Регламент устанавливает сроки и последовательность административных процедур (действий), а также порядок взаимодействия между структурными подразделениями Администрации, отраслевыми (функциональными), территориальными органами Администрации. При обработке и публикации информации в сервисе «Активный горожанин» осуществляется взаимодействие между органами государственной власти, отраслевыми (функциональными), территориальными органами Администрации, иными организациями.

1.4. В Регламенте используются следующие понятия:

1.4.1. Сервис – информационный ресурс в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», расположенный по адресу: www.ustland.ru, а также приложения Сервиса для мобильных устройств (далее – Мобильные приложения).

1.4.2. Пользователи сервиса – неопределенный круг лиц, прошедших процедуру авторизации на Сервисе, в том числе при помощи Единой системы идентификации и аутентификации (далее – ЕСИА), осуществляющие направление Сообщений, выступающие с инициативами, участвующие в опросах, оценивающие качество рассмотрения Сообщения.

1.4.3. Сообщение – текстовая, графическая либо иная информация, направленная пользователем на Сервис посредством соответствующего мобильного приложения либо непосредственно через Сервис.

1.4.4. Категория сообщения – тематическая группа Сообщений, объединенных по признаку Сообщения в соответствии с обозначенной в нем проблемой или событием.

1.4.5. Исполнители сообщений – структурные подразделения Администрации, отраслевые (функциональные), территориальные органы

Администрации, ответственные за рассмотрение и подготовку ответов на Сообщения пользователей Сервиса.

1.4.6. Модератор – структурное подразделение Администрации, обеспечивающее обработку поступающих в Сервис Сообщений и инициатив Пользователей, контролирующее качество Ответов Исполнителей, определенное правовым актом Администрации.

1.4.7. Ответ – текстовый комментарий, в том числе с фотографией, подготовленный и направленный на Сервис Исполнителем в ответ на соответствующее Сообщение.

1.4.8. Информация – совокупность Сообщений (за исключением сообщений по вопросам технической поддержки Сервиса), направляемых Пользователями на Сервис, и Ответов на них, голосований и опросов.

1.4.9. Инициатива – голосование или опрос, предложенные пользователями Сервиса.

1.4.10. Обработка Информации – анализ, проверка Сообщений и инициатив Пользователей сервиса и Ответов на них, а также подготовка и передача на Сервис ответов Исполнителей.

1.4.11. Публикация – размещение на Сервисе информации, переданной Пользователями сервиса и Исполнителями, для общего доступа.

1.4.12. Личный кабинет – персональный раздел Сервиса, доступ к которому осуществляется авторизованным пользователям и предоставляющий возможности для работы с Информацией, размещенной на Сервисе.

1.4.13. При рассмотрении Сообщений Исполнители: обеспечивают объективное, всестороннее рассмотрение Сообщения в срок, указанный в пункте 4.1 настоящего Регламента; дают ответ по существу поставленных в Сообщении вопросов.

1.4.14. Результатом обработки и публикации Информации в сервисе «Активный горожанин» является: ответ на все поставленные в Сообщении вопросы; разъяснения о причинах, по которым Сообщение отклонено.

2. Требования к порядку обработки и публикации Информации

2.1. Для установления и поддержания порядка публикации Сообщений на Сервисе, Модератор в своей деятельности руководствуется Едиными правилами модерации Сообщений (пункт 7 настоящего Регламента).

2.2. При осуществлении обработки и публикации Информации, субъекты, указанные в пунктах 1.4.5-1.4.6 настоящего Регламента, руководствуются Едиными критериями направления Ответов на доработку (пункт 8 настоящего Регламента).

2.3. Руководители подразделений Администрации – Исполнителей несут, ответственность за организацию подготовки и передачи на Сервис Ответов.

2.4. Порядок обработки и публикации Информации размещается в разделе «Правила работы Сервиса».

3. Порядок обработки и публикации Сообщений и Инициатив пользователей Сервиса

3.1. Направление Сообщения осуществляется путем заполнения на русском языке специальной формы, размещенной на Сервисе или с использованием Мобильных приложений. Сообщение должно содержать следующую информацию: Категорию и Тип Сообщения, исходя из перечня Категорий и Типов сообщений сервиса «Активный горожанин»; местоположение объекта, в отношении которого направляется Сообщение; текстовый комментарий Пользователя сервиса в объеме, не превышающем 700 символов; Сообщение может содержать текстовые документы в формате pdf или фотоматериалы в формате *jpg, *png.

3.2. Направленное на Сервис Сообщение пользователя поступает в Личный кабинет Модератору. Обработка Сообщения не должна превышать 1 рабочего дня, за исключением случаев, указанных в пункте 3.6 настоящего Регламента.

3.3. По итогам обработки поступившего Сообщения Модератор принимает решение о публикации Сообщения на Сервисе либо об отклонении Сообщения по причинам, указанным в пункте 7.6 настоящего Регламента.

3.4. В случае принятия решения о публикации Сообщения, оно направляется Модератором в Личный кабинет соответствующего Исполнителя для подготовки Ответа. Сообщение, отмеченное пользователем как Публичное, подлежит обязательной публикации в общий доступ.

3.5. В случае принятия решения об отклонении Сообщения, пользователю Сервиса автоматически направляется уведомление в электронной форме об отклонении Сообщения с указанием соответствующего пункта Единых правил модерации сообщений.

3.6. В случае поступления Сообщения на Сервис в праздничный или выходной день, его обработка Модератором производится в следующий за ним рабочий день.

3.7. По итогам обработки поступившей Инициативы Модератор принимает решение о публикации на Сервисе либо об ее отклонении по причинам, указанным в пункте 7.6 настоящего Регламента.

3.8. Инициатива подлежит обязательному рассмотрению Администрацией в случае, если она в течение 3 месяцев набрала не менее 500 голосов пользователей Сервиса, из которых не менее 70% выражены в ее поддержку.

4. Порядок обработки Ответов на Сообщения пользователей Сервиса

4.1. Исполнитель готовит Ответ на полученное им Сообщение пользователя в срок до 7 рабочих дней.

4.2. Подготовленный Исполнителем ответ направляется в Личный кабинет Модератора для обработки.

4.3. По итогам обработки подготовленного Ответа Модератор принимает решение о публикации Ответа на Сервисе или о возврате Ответа на доработку Исполнителю.

4.4. В случае принятия решения о публикации на Сервисе Ответа на вопрос, отмеченный Пользователем как Публичный, ответ подлежит обязательной публикации в общий доступ.

4.5. В случае принятия решения о направлении Ответа на доработку, он направляется Исполнителю на доработку с указанием замечаний, требующих доработки на срок не более двух рабочих дней.

4.6. Срок обработки Ответа Исполнителя Модератором не должен превышать 1 рабочего дня, за исключением случаев, указанных в пункте 4.7 настоящего Регламента.

4.7. Если окончание срока обработки Ответа приходится на нерабочий день, днем окончания срока обработки Ответа является следующий за ним рабочий день.

4.8. Исполнитель по основаниям, указанным в пункте 7.6 настоящего Регламента, вправе отклонить Сообщение, направленное на рассмотрение, вернув его Модератору, при внесении в Сервис мотивированных пояснений об отсутствии оснований для рассмотрения Сообщения и предложения иного уполномоченного Исполнителя в срок не позднее 1 рабочего дня с момента Публикации сообщения.

5. Порядок оценки качества рассмотрения Сообщений

5.1. После направления Ответа на сообщение Пользователю сервиса или при отклонении Сообщения, Пользователь сервиса вправе оценить качество итогов рассмотрения Сообщения в течение 10 рабочих дней.

5.2. Пользователь вправе оценить качество рассмотрения Сообщения по системе «Удовлетворен»/«Не удовлетворен». Результаты оценки используются в формировании аналитического доклада главе Администрации. В случае не выставления Пользователем сервиса оценки качества рассмотрения Сообщения в срок, установленный пунктом 5.1 настоящего Регламента, Сообщению пользователя автоматически устанавливается оценка качества рассмотрения – «Удовлетворен».

6. Анализ результатов обработки сообщений пользователей Сервиса и ответов на них

6.1. Модератор еженедельно представляет главе Администрации Усть-Донецкого района аналитический доклад об основных темах и проблемах, затронутых пользователями в Сообщениях, характере реагирования на указанные проблемы Исполнителей и сводную статистику оценки качества рассмотрения Сообщений.

7. Единые правила модерации сообщений

7.1. Единые правила модерации Сообщений подготовлены в целях обеспечения публикации Сообщений пользователей в Сервисе «Активный горожанин».

7.2. В Единых правилах модерации Сообщений используются следующие понятия:

7.2.1. Блокировка – техническая мера ограничения возможностей действий Пользователей сервиса, выраженная во временном запрете направления Сообщений данных пользователей на Сервис.

7.2.2. Отклонение Сообщения – недопущение публикации Сообщения на Сервисе.

7.3. Фотографии публикуются на Сервисе только в качестве иллюстраций к Сообщению пользователя. Не допускается публикация фотографий, акцентирующих внимание на образах конкретных людей, содержащих персональные данные, имеющих разрешение и качество, недостаточное для различения объектов и выполненных на них работ, фотографий, требующих редактирования, в частности переворачивания, кадрирования или приближения.

7.4. Для публикации принимаются фотографии в формате *.jpg, *.png совокупным размером не более 5 Мб, а также тестовые материалы в формате pdf совокупным размером не более 5 Мб.

7.5. Материалы, направленные пользователями Модератору, им не редактируются.

7.6. Основания для отклонения Сообщений и Инициатив пользователей Сервиса:

7.6.1. Тематика Сообщения не соответствует предложенным на Сервисе Категориям сообщения.

7.6.2. Сообщение содержит информацию о проблеме, по которой ранее был дан ответ о невозможности ее решения.

7.6.3. Сообщение не содержит конкретных фактов, на основании которых возможно провести проверку.

7.6.4. Текст Сообщения полностью повторяет текст Сообщения, ранее опубликованного на Сервисе в отношении одного и того же объекта.

7.6.5. Сообщение или Инициатива направлены на нарушение прав и свобод человека и гражданина, основ конституционного строя, обеспечения целостности и безопасности Российской Федерации, правовых и организационных основ противодействия экстремистской деятельности.

7.6.6. Сообщение или Инициатива содержат персональные данные, в том числе персональные данные третьих лиц, распространяемые без их согласия.

7.6.7. Сообщение или Инициатива содержит информацию, распространяемую в коммерческих целях либо в любых других целях, отличных от целей создания и функционирования Сервиса.

7.6.8. Фотография, сопровождающая Сообщение или Инициативу пользователя, не отвечает требованиям пункта 7.3 настоящих Единых правил модерации Сообщений.

7.6.9. Сообщение или Инициатива содержат ошибки и/или опечатки, препятствующие пониманию смысла сообщения, написано не кириллическим алфавитом, полностью или преимущественно заглавными (прописными) буквами, без знаков препинания, содержит не общеупотребимые сокращения.

7.6.10. Сообщение или Инициатива содержат нецензурную лексику либо ее производные.

7.6.11. Сообщение или Инициатива содержат послания, просьбы, прошения, не относящиеся к вопросам местного значения.

7.6.12. Сообщение содержит одновременно несколько вопросов, касающихся нескольких Категорий или Типов Сообщений.

7.6.13. Адрес, указанный в сообщении, не соответствует адресу выбранного на карте объекта, либо требует уточнения.

7.6.14. Сообщение или Инициатива содержат призывы к нарушению территориальной целостности Российской Федерации.

7.6.15. Сообщение или Инициатива касаются исключительно полномочий федеральных органов власти

7.7. Основания для ограничения действий пользователей Сервиса:

7.7.1. Сообщение пользователя Сервиса содержит угрозы действиями, которые способны нанести ущерб другому пользователю Сервиса, Модератору, Исполнителям, иным лицам или организациям.

7.7.2. Направление на Сервис не менее трех Сообщений за 5 минут либо не менее 20 Сообщений в течение 12 часов.

8. Единые критерии направления Ответов на доработку

8.1. Ответ носит формальный характер, не отвечает по существу на поставленный в Сообщении вопрос, не содержит сроков окончания или исправления результатов работ в случае подтверждения фактов, описанных Пользователем сервиса.

8.2. Ответ не содержит необходимых обоснований и доказательств. При устранении проблемы или опровержении Информации, содержащейся в Сообщении пользователя, Исполнитель предоставляет отсканированные копии актов сдачи-приемки работ и/или фотографии, позволяющие определить вид и качество выполненных работ.

8.3. Ответ содержит ссылки на правовые акты без разъяснений их положений, либо правовые акты, ссылки на которые даны в Ответе, не содержат ответа на поставленный Пользователем сервиса вопрос.

8.4. Ответ содержит противоречивую или неполную информацию, не позволяющую определить результат обработки Сообщения пользователя.

8.5. Ответ содержит персональные данные третьих лиц, распространяемые без их согласия.

8.6. Ответ содержит термины, не установленные законом, и аббревиатуры, которые необходимо конкретизировать.

8.7. Ответ содержит орфографические, пунктуационные, грамматические, стилистические ошибки.

8.8. Информация в Ответе противоречит фактам, изложенным в Сообщении пользователя, на которое подготовлен Ответ.

9. Заключительные положения

9.1. Категории Сообщений, а также Исполнители сообщений по Категориям, ответственные за обработку Сообщений на территории Усть-Донецкого района определены в Приложении №1 к настоящему Регламенту.

9.2. Модератором Сервиса на территории Усть-Донецкого района является управление социальной и информационной политики Администрации Усть-Донецкого района.

Начальник управления социальной и
информационной политики
Администрации Усть-Донецкого района

В.В. Абарин

Приложение №1 к Регламенту
обработки и публикации
информации в сервисе
«Активный горожанин»

Категории сообщений, обрабатываемых в сервисе «Активный горожанин» на
территории Усть-Донецкого района

Категория сообщений		
Подкатегория	Проблемный вопрос	Ответственный исполнитель
I. Жилищно-коммунальное хозяйство		
Многоквартирные дома	1. Ненадлежащее качество коммунальной услуги: 1.1 отсутствие отопления 1.2 отсутствие горячей воды 1.3 низкая температура горячей воды 1.4 слабое давление (напор) горячей, холодной воды 1.5 отсутствие холодной воды 1.6 высокое давление (напор) горячей, холодной воды 1.7 отсутствие электроснабжения квартиры 1.8 предоставление электроснабжения с перебоями (ограничение) 1.9 низкая температура (холодно) в жилом помещении 1.10 Нарушение графика вывоза твердых коммунальных отходов, в том числе с контейнерных площадок 2. Завышение платы за жилое помещение (жилищную услугу) 3. Завышение тарифа за коммунальные услуги (водо-, тепло-, энерго-, газоснабжение, водоотведение, обращение с твердыми коммунальными отходами) 4. Завышение платы за коммунальные услуги (водо-, тепло-, энерго-, газоснабжение, водоотведение, обращение с твердыми коммунальными отходами) 5. Ошибки в квитанции на оплату жилищно-коммунальных услуг 6. Отсутствие тяги в дымоходах и вентиляционных каналах 7. Отсутствие договора на техническое обслуживание внутридомового газового оборудования 8. Излишне высокая температура (жарко) в жилом помещении 9. Наличие коррозии газопроводов 10. Использование газопроводов в качестве опор для других устройств 11. Ненадлежащая уборка подъездов, лифтов в многоквартирном доме, в том числе нарушение периодичности уборки, наличие мусора, грязи 12. Неисправность лифтового оборудования 13. Неисправность электрооборудования в местах общего пользования многоквартирного дома	Управление инвестиционного развития и коммунального хозяйства Администрации Усть-Донецкого района

	(подъезды, подвалы, чердаки и другое) 14. Нарушено окрасочное покрытие стен, потолков подъездов многоквартирного дома 15. Неисправность дверей в местах общего пользования многоквартирного дома 16. Наледь и сосульки на кровле многоквартирного дома 17. Нарушение правил уборки дворовых территорий и тротуаров от снега и наледи 18. Самовольная установка ограждений (например, шлагбаум) на территории общего пользования многоквартирного дома 19. Несанкционированные надписи, рисунки, реклама на фасаде многоквартирного дома 20. Неисправное освещение в подъезде, дворовой территории многоквартирного дома 21. Повреждение элементов общего имущества многоквартирного дома: продухи, отмстки, фундамент, пол, стены, водостоки, иное 22. Подтопление дворовой территории многоквартирного дома 23. Протечка кровли (крыши) многоквартирного дома 24. Капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме: 24.1 Работы по капитальному ремонту выполнены с нарушением срока 24.2 Работы по капитальному ремонту не выполнены или выполнены частично 24.3 Работы по капитальному ремонту выполнены с ненадлежащим качеством 25. Неисправный мусоропровод 26. Некачественный текущий ремонт общего имущества многоквартирного дома (подъезды, чердаки, подвалы, дворовая территория и иное)	
II. Формирование комфортной городской среды		
Дворовые и общественные территории (площади, парки, скверы, улицы и иное)	1. Нарушение правил уборки общественных территорий и тротуаров от снега и наледи 2. Нарушение правил уборки дворовых территорий, внутридворовых проездов и тротуаров от снега и наледи 3. Неубранная дворовая территория 4. Не работают отдельные средства освещения (фонари, лампы, иное) на общественных территориях 5. Не работают линии наружного освещения 6. Неисправные средства освещения (фонари, лампы и иное) на дворовой территории 7. Несанкционированные свалки, навалы мусора на дворовой, общественной территории 8. Незаконное размещение информационных материалов (таблички, баннеры, листовки, граффити) на столбах, деревьях, ограждениях 9. Ненадлежащее состояние деревьев и кустарников 10. Отсутствие ограждений, препятствующих заезду на зеленые насаждения, детские площадки 11. Ненадлежащее состояние игровых и иных элементов (например, лавочек, урн, ограждений,	Управление инвестиционного развития и коммунального хозяйства Администрации Усть-Донецкого района

	покрытий, песка) на детской, спортивной площадке 12. Ненадлежащее состояние фасадов нежилых зданий, объектов и ограждений 13. Парковка на газонах, зеленых насаждениях (газонах) 14. Разрушение тротуаров, пешеходных дорожек 15. Ненадлежащее содержание зеленых насаждений (газонов) 16. Необходимость оборудования новой детской площадки или модернизация игровых элементов действующей детской площадки 17. Необходимость оборудования тротуара (пешеходной дорожки) или обустройство нового покрытия тротуара (пешеходной дорожки) 18. Неисправность/недоступность инфраструктуры для маломобильных граждан 19. Работы по благоустройству общественной, дворовой территории выполнены с ненадлежащим качеством 20. Отсутствие лавочек на детской, спортивной площадке 21. Отсутствие урн на детской, спортивной площадке 22. Отсутствие ограждений на детской, спортивной площадке 23. Отсутствие покрытия на детской, спортивной площадке 24. Отсутствие (необходимость замены) песка в песочнице	
III. Организация транспортного обслуживания		
Общественный транспорт	1. Несоблюдение маршрута/графика общественного транспорта 2. Изменить или отменить маршрут общественного транспорта 3. Повреждение остановочного пункта общественного транспорта (остановка) 4. Грязь, мусор на остановочных пунктах общественного транспорта (остановках) 5. Неудовлетворительные условия проезда в общественном транспорте 6. Необходимость установки нового остановочного пункта общественного транспорта (остановки) 7. Необходимость перенести остановочный пункт общественного транспорта (остановки) 8. Отсутствие на остановочных пунктах общественного транспорта (остановка) информации о расписании движения общественного транспорта 9. Некорректное поведение водительского и кондукторского состава перевозчиков (общественного транспорта) 10. Завышение платы за проезд на общественном транспорте 11. Невыдача пассажиру билета 12. Нарушение перевозчиком правил дорожного движения 13. Отсутствие оборудования для доступа на общественный транспорт для инвалидов и иных	Отдел по коммунальному и дорожному хозяйству Администрации Усть-Донецкого района

	маломобильных групп населения 14. Необходимость оборудования общественного транспорта элементами доступа для инвалидов и иных маломобильных групп населения 14. Нарушение схемы движения маршрута общественного транспорта 15. Необходимость добавить новый маршрут общественного транспорта	
Автомобильные дороги	1. Нарушение графика (пробки) движения автомобильного транспорта 2. Необходимость очистки проезжей части, дороги от снега, наледи 3. Несоблюдение правил уборки проезжей части, дороги 4. Наличие ям, выбоин на проезжей части, дороге 5. Необходимость установка новых дорожных знаков с внесением в схему дислокации, замены старых знаков на новые 6. Некорректная разметка проезжей части 7. Отсутствие разметки проезжей части 8. Некачественно выполненный ремонт проезжей части, дороги 9. Необходимость проведения ремонта проезжей части, дороги 10. Поврежденные/неправильно установленные дорожные знаки 11. Неисправное освещение на проезжей части, дороге 12. Неисправный светофор 13. Подтопление проезжей части, дороги 14. Нечитаемые дорожные знаки 15. Наличие бесхозной дороги 16. Несанкционированные свалки, мусор на дорогах 17. Необходимость обустройства пешеходного перехода 18. Необходимость установки светофора 19. Непригодность объектов дорожной инфраструктуры к нуждам инвалидов и иных маломобильных групп населения, в том числе отсутствие необходимого оборудования или его ненадлежащее состояние 20. Необходимость изменения организации автомобильного движения 21. Отсутствие люка, решетки канализации на дороге, проезжей части 22. Необходимость обустройства нового лежащего полицейского (ИДН) 23. Неисправный лежащий полицейский (ИДН)	Отдел по коммунальному и дорожному хозяйству Администрации Усть-Донецкого района
IV. Безопасность		
Безопасность	1. Брошенное транспортное средство (например, автомобиль) 2. Несанкционированное (незаконное, в отсутствие регистрации, иное) проживание мигрантов в жилом помещении (многоквартирный дом, индивидуальный дом) 3. Несанкционированное (незаконное, в отсутствие регистрации, иное) проживание мигрантов в домах и зданиях, предназначенных под снос 4. Неисправность систем пожаробезопасности в	Управление экономического развития Администрации Усть-Донецкого района

	многоквартирных домах 5. Неисправность систем пожаробезопасности в административных зданиях 6. Отсутствие или повреждение ограждения строительной площадки 7. Наличие незаконных игорных заведений 8. Просадка люка/незакрытый люк 9. Наличие информации (прямой или косвенной) о продаже наркотиков	
V. Экология		
Природа, Экология	1. Нарушения в деятельности региональных операторов по обращению с твердыми коммунальными отходами 2. Нарушение в деятельности полигонов 3. Несоблюдение экологических требований при обращении с отходами 4. О представлении предложений по применению технологий на объектах по обращению с отходами	Сектор по благоустройству и экологии Администрации Усть-Донецкого района
VI. Здравоохранение		
Медицина	1. Отказ в оказании медицинской помощи 2. Оказание медицинской помощи ненадлежащего качества 3. Невозможность попасть на плановый прием к врачу (взрослое население) 4. Отсутствие льготного лекарственного средства 5. Некорректная работа скорой медицинской помощи 6. Неоправданно длительное ожидание скорой медицинской помощи 7. Необоснованное взимание платы за медицинские услуги 8. Хамство медицинских работников 9. Наличие проблем с обеспечением детским питанием (отсутствие, недостаточный объем, иное) 10. Невозможность прикрепления или неоправданно длительное прикрепление к медицинской организации 11. Невозможность или неоправданно длительный вызов врача на дом 12. Необеспечение в полном объеме лекарственными средствами и медицинскими изделиями в стационаре	МБУЗ ЦРБ Усть-Донецкого района; Отдел координации деятельности социальной сферы
VII. Образование		
Образование	1. Взимание образовательным учреждением денежных средств, в случаях, не предусмотренных договором или законодательством 2. Нарушения при проведении Единого государственного экзамена (ЕГЭ) 3. Некорректное поведение преподавателя, воспитателя 4. Ненадлежащее обеспечение мер безопасности на территории образовательного учреждения 5. Отказ в зачислении ребенка в школу, детский сад 6. Отсутствие или ненадлежащее отопление (холод) детского сада, школы 7. Непригодность образовательного учреждения к нуждам инвалидов и иных маломобильных групп населения	Отдел образования Администрации Усть-Донецкого района

	8. Ненадлежащая уборка снега и наледи на территории образовательного учреждения 9. Ненадлежащее содержание территории образовательного учреждения 10. Необходимость проведения ремонта в образовательном учреждении 11. Нахождение безнадзорных животных на территории образовательного учреждения 12. Некачественное питание в образовательном учреждении 13. Отсутствие медицинского работника в образовательном учреждении 14. Нехватка спортивных объектов в образовательном учреждении	
VIII. Торговля		
Торговля	1. Розничная продажа алкоголя без лицензии 2. Розничная продажа алкоголя несовершеннолетним 3. Розничная продажа алкоголя в ночное время (с 23 до 8 часов) 4. Розничная продажа алкоголя в нестационарных объектах 5. Розничная продажа алкоголя в непредназначенных для этого организациях и объектах 6. Розничная продажа пива и пивных напитков в непредназначенных для этого организациях и объектах 7. Нарушение общественного порядка при розничной реализации алкоголя 8. Непригодность объектов торговли для нужд инвалидов и иных маломобильных групп населения 9. Нарушение санитарных требований к организациям торговли 10. Продажа (розничная, оптовая) просроченных товаров 11. Реализация табачной продукции ближе 100 метров от образовательного учреждения 12. Завышение цен на лекарственный препарат по сравнению с ценой, зарегистрированной в Государственном реестре лекарственных средств (ГРЛС)	Управление экономического развития Администрации Усть-Донецкого района
IX. Экология		
Природа, Экология	1. Загрязнение почв от деятельности предприятий, организаций 2. Сброс сточных вод или загрязняющих веществ в водные объекты 3. Незаконное недропользование 4. Выбросы вредных веществ с территории предприятий, промышленных зон	Сектор по благоустройству и экологии Администрации Усть-Донецкого района