



РАСПОРЯЖЕНИЕ ГЛАВЫ РЕСПУБЛИКИ ТЫВА

ТЫВА РЕСПУБЛИКАНЫҢ БАШТЫҢЫНЫҢ АЙТЫЫШКЫНЫ

Об утверждении Положения об организации работы Правительства Республики Тыва и органов исполнительной власти Республики Тыва с сообщениями из открытых источников и о признании утратившим силу распоряжения Главы Республики Тыва от 30 декабря 2019 г. № 541-РТ

В целях совершенствования взаимодействия органов власти с населением, организации работы органов исполнительной власти и органов местного самоуправления Республики Тыва в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по рассмотрению и решению сообщений из открытых источников и формирования системы эффективной обратной связи:

1. Утвердить прилагаемые:

Положение об организации работы Правительства Республики Тыва и органов исполнительной власти Республики Тыва с сообщениями из открытых источников;

Методику мониторинга и оценки деятельности органов исполнительной власти Республики Тыва и органов местного самоуправления Республики Тыва по работе с системами обратной связи и другими каналами коммуникации с населением.

2. Признать утратившим силу распоряжение Главы Республики Тыва от 30 декабря 2019 г. № 541-РТ «Об утверждении Положения об организации работы Правительства Республики Тыва и иных органов исполнительной власти Республики Тыва с сообщениями из открытых источников».

3. Департаменту информационной политики Администрации Главы Республики Тыва и Аппарата Правительства Республики Тыва во взаимодействии с Центром управления регионом Республики Тыва обеспечить:

организацию работы Правительства Республики Тыва с сообщениями из открытых источников;

взаимодействие с органами исполнительной власти Республики Тыва по вопросам работе с сообщениями из открытых источников;

оказание консультативной и методической помощи органам местного самоуправления в организации работы с сообщениями из открытых источников.

4. Органам исполнительной власти Республики Тыва:

4.1. В срок до 25 февраля 2022 года соответствующими локальными правовыми актами назначить должностных лиц, замещающих должность не ниже заместителя руководителя, ответственных за организацию работы с сообщениями из открытых источников;

4.2. Определить должностных лиц, ответственных за подготовку и размещение ответов на сообщения из открытых источников (далее-исполнитель) с учетом возможности замещения их обязанностей иными лицами в период временного отсутствия исполнителя.

4.3. Обеспечить неукоснительное исполнение положений настоящего распоряжения, в соответствии со своими полномочиями оказывать всестороннее содействие Центру управления регионом Республики Тыва.

5. Рекомендовать председателям администраций кожуунов и городских округов Республики Тыва:

5.1. Принять аналогичные правовые акты, регулирующие вопросы организации в местных администрациях работы с сообщениями из открытых источников, с учетом положений настоящего распоряжения.

5.2. Определить должностных лиц, замещающих должность не ниже заместителя руководителя, ответственных за организацию работы с сообщениями из открытых источников, и сотрудников местных администраций, непосредственно осуществляющих указанную работу.

5.3. Организовать взаимодействие с Центром управления регионом Республики Тыва по вопросам работы с сообщениями из открытых источников.

6. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на руководителя Администрации Главы Республики Тыва и Аппарата Правительства Республики Тыва Ю.Ю. Ананьина.

Глава Республики Тыва



В. Ховалыг

г. Кызыл
28 января 2022 года
№ 38-РТ

Утверждено
распоряжением
Главы Республики Тыва
от 28 января 2022 года № 38-РГ

ПОЛОЖЕНИЕ

об организации работы Правительства Республики Тыва и органов исполнительной власти Республики Тыва с сообщениями из открытых источников

1. Настоящее Положение определяет порядок, сроки и последовательность действий Правительства Республики Тыва и органов исполнительной власти Республики Тыва по выявлению, принятию мер оперативного реагирования, контролю решения сообщений из открытых источников.

2. Под сообщениями из открытых источников понимаются сообщения из федеральной информационной системы «Инцидент Менеджмент», открытых источников в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (комментарии под постами Главы Республики Тыва, на площадках блогов и микроблогов, в видеоблогах на видеохостингах, на интернет-форумах, в мессенджерах и на сайтах-отзовиках в социальных сетях) (далее – сообщения из открытых источников).

3. При организации работы с обращениями граждан не применяются положения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4. Координацию работы органов исполнительной власти Республики Тыва с сообщениями из открытых источников осуществляет Центр управления регионом Республики Тыва.

5. Органы исполнительной власти Республики Тыва ведут аккаунты (группы) для работы в социальных сетях «Вконтакте», «Instagram», «Одноклассники», «Facebook» и «Twitter». Ссылки на актуальные аккаунты размещаются на официальном сайте Правительства Республики Тыва.

6. Выявление сообщений из открытых источников, требующих реагирования, направление их в органы власти Республики Тыва, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщениях из открытых источников, согласование ответов (запросов, уточнений), контроль решения сообщений из открытых источников осуществляет уполномоченное лицо Центра управления регионом Республики Тыва (далее – Куратор). Органы власти Республики Тыва также обеспечивают работу по самостоятельному выявлению сообщений из открытых источников, требующих реагирования.

7. Органы исполнительной власти Республики Тыва определяют: должностное лицо, замещающее должность не ниже заместителя руководителя, ответственное за организацию работы с сообщениями из открытых источников;

одного или несколько работников, осуществляющих подготовку, размещение ответов на сообщения из открытых источников (далее – Исполнитель) с учетом возможности замещения их обязанностей иными должностными лицами в период их временного отсутствия (в связи с болезнью, отпуском, командировкой, учебой или иными причинами).

8. Куратор на основе мониторинга социальных сетей выявляет сообщения из открытых источников, на которые требуется дать ответ, уточняет тему, локацию и категорию важности сообщения, и в течение 30 минут рабочего времени направляет их в органы исполнительной власти Республики Тыва к полномочиям, которых отнесено решение вопросов для подготовки проекта ответа.

9. Если по мнению исполнителя решение вопросов, содержащихся в сообщении из открытых источников, не относится к компетенции органа власти, то исполнитель в течение 30 минут рабочего времени с момента получения сообщения из открытых источников возвращает куратору. Куратор в течение 30 минут рабочего времени с момента получения указанного сообщения направляет в орган исполнительной власти Республики Тыва, к полномочиям которого отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщении, для подготовки проекта ответа.

10. Подготовка и размещение ответа на сообщение из открытых источников осуществляется не позднее 5 рабочих часов с момента выявления сообщения из открытых источников куратором.

11. В случае, если сообщение из открытых источников поступило за 1-2 часа до конца рабочего времени, то при определении для исполнителя контрольного срока направления ответа указанный промежуток времени учитывается в день поступления сообщения из открытых источников, остаток переносится на следующий рабочий день.

12. Если сообщения из открытых источников выявляются в выходные или нерабочие праздничные дни, то подготовка и размещение ответов на сообщения из открытых источников осуществляется на следующий рабочий день.

13. Исполнитель подготавливает проект ответа (при необходимости – промежуточного ответа) на сообщение из открытых источников или запрос (уточнение) и не позднее чем за 1 час до истечения срока, предусмотренного пунктом 10 настоящего Положения, и направляет его на согласование куратору.

14. Куратор в течение 30 минут рабочего времени с момента поступления проекта ответа (промежуточного ответа) на сообщение из открытых источников или запроса (уточнение) согласовывает его либо направляет на доработку.

15. Направленный на доработку проект ответа (промежуточного ответа) на сообщение из открытых источников должен быть доработан исполнителем и направлен на повторное согласование куратору в течение 1 часа после поступления на доработку.

16. Согласованный куратором ответ (промежуточный ответ) на сообщения из открытых источников в течение 30 минут с момента согласования размещается исполнителем в социальной сети, в которой было размещено сообщение из открытого источника.

17. В случае, если дается промежуточный ответ на сообщение из открытых источников, то срок, необходимый для направления окончательного проекта ответа, должен составлять не более 7 рабочих часов со дня направления промежуточного ответа.

18. В случае, если сообщения из открытых источников содержат вопросы, решение которых входит в полномочия нескольких исполнителей:

очередность подготовки информации исполнителями определяет куратор;

исполнитель, подготовивший необходимую информацию для подготовки общего ответа, направляет ее куратору;

направление каждым исполнителем информации, необходимой для подготовки общего проекта ответа, должно составлять не более 2 рабочих часов с момента поступления исполнителю сообщения из открытых источников для подготовки информации (общего ответа);

проект общего ответа готовит исполнитель, определенный куратором, с учетом информации других исполнителей, по данному сообщению, из открытых источников.

19. При поступлении повторного сообщения из открытых источников по ранее рассмотренному вопросу куратор направляет его в органы исполнительной власти Республики Тыва, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщении, для оперативного принятия мер по решению указанного вопроса и для подготовки ответа.

Ответ на повторное сообщение из открытых источников должен содержать информацию о принятых мерах и о ходе решения вопроса.

Подготовка и размещение ответа на повторное сообщение из открытых источников осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 9 – 18 настоящего Положения.

20. Ответ на сообщение из открытых источников должен соответствовать формату общения в социальной сети и содержать информацию по существу заданного вопроса (с приложением подтверждающих фото- или видеоматериалов при их наличии).

21. Не подлежат рассмотрению сообщения из открытых источников, содержащие:

- сведения о намерениях причинить вред другому лицу;
- нецензурные либо оскорбительные выражения;
- сведения об угрозе жизни и здоровью;
- коммерческую или иную рекламу;
- политическую агитацию;
- сообщения, содержащие признаки провокации.

22. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в проекте ответа, а также соблюдение сроков и решение сообщений из открытых источников несет руководитель органа исполнительной власти Республики Тыва или органа местного самоуправления Республики Тыва.

23. Центром управления регионом Республики Тыва ведется реестр сообщений из открытых источников с указанием сроков и исполнителя,

отслеживается их исполнение.

24. В случае, если в установленное время исполнитель не решает сообщение из открытых источников, уведомляется руководитель органа исполнительной власти Республики Тыва или органа местного самоуправления Республики Тыва для принятия управленческих решений.

Если после уведомления руководителя органа исполнительной власти Республики Тыва или органа местного самоуправления Республики Тыва сообщение из открытых источников не решено, уведомляется заместитель Председателя Правительства Республики Тыва по курируемой отрасли, далее – уведомляется Глава Республики Тыва об исполнительской дисциплине и нерешении сообщений из открытых источников.

25. На еженедельной основе представляется сводная информация о результатах и сроках решения (реализации) проблем (предложений), указанных в сообщениях из открытых источников.

26. В случае выявления недостатков в работе органов исполнительной власти Республики Тыва с сообщениями из открытых источников информация об этом направляется первым заместителям Председателя Правительства Республики Тыва, заместителям Председателя Правительства Республики Тыва по курируемым вопросам для организации работы по устранению недостатков, а также для выявления лиц, допустивших нарушения требований настоящего Положения, и принятия решений о применении к ним мер дисциплинарного воздействия.

Утверждено
распоряжением
Главы Республики Тыва
от 28 января 2022 года № 38-РГ

МЕТОДИКА

**мониторинга и оценки деятельности органов исполнительной власти
Республики Тыва и органов местного самоуправления Республики Тыва
по работе с системами обратной связи и другими каналами коммуникации
с населением**

Настоящая методика мониторинга и оценки деятельности органов исполнительной власти Республики Тыва и органов местного самоуправления Республики Тыва по работе с системами обратной связи и другими каналами коммуникации с населением (далее – Методика) разработана для рейтингования эффективности организации обратной связи с жителями республики по вопросам, касающимся деятельности органов власти Республики Тыва.

Мониторинг и оценка деятельности органов исполнительной власти Республики Тыва и органов местного самоуправления Республики Тыва по работе с системами обратной связи и другими каналами коммуникации с населением (далее – рейтингование) проводится Центром управления регионом Республики Тыва (далее – ЦУР) с целью совершенствования взаимодействия органов власти с населением.

Рейтингование проводится еженедельно, по итогам которого составляется отдельно:

- рейтинг органов исполнительной власти Республики Тыва;
- рейтинг органов местного самоуправления Республики Тыва.

Предметом рейтингования является оценка органов исполнительной власти Республики Тыва и органов местного самоуправления Республики Тыва по организации обратной связи с жителями республики по вопросам, касающимся их деятельности.

По результатам рейтингования ЦУР составляются общие рекомендации и при необходимости рекомендации для отдельного (ых) органа (ов) для улучшения позиции во внутреннем рейтинге при очередном его проведении, а также может рекомендовать к поощрению руководителей органов исполнительной власти Республики Тыва и органов местного самоуправления Республики Тыва, особо отличившихся в работе с обратной связью с жителями республики.

Источниками информации для составления внутреннего рейтингования являются данные информационных систем «Инцидент-менеджмент» и «Платформа обратной связи», а также другие каналы коммуникации.

Под другими каналами коммуникации понимаются комментарии под постами Главы Республики Тыва, открытые сети, а также ведомственные, муниципальные группы и сообщества в социальных сетях и мессенджерах,

администрируемые органами исполнительной власти Республики Тыва и органами местного самоуправления Республики Тыва.

Позиция в рейтинге органа исполнительной власти Республики Тыва или органа местного самоуправления Республики Тыва рассчитывается как отношение суммы набранного итогового балла по установленным показателям к максимальному баллу показателей.

Перечень показателей для мониторинга и оценки деятельности органов исполнительной власти Республики Тыва и органов местного самоуправления Республики Тыва по работе с системами обратной связи и другими каналами коммуникации с населением приведены в приложении № 1 к настоящей Методике.

По результатам рейтингования определяются 3 группы:

высокая эффективность организации обратной связи с жителями республики по вопросам исполняемых полномочий органа власти Республики Тыва («зеленая зона») - при итоговой сумме баллов в диапазоне от 70 до 100 процентов;

средняя эффективность организации обратной связи с жителями республики по вопросам исполняемых полномочий органа власти Республики Тыва («желтая зона») - при итоговой сумме баллов в диапазоне от 31 до 69 процентов;

низкая эффективность организации обратной связи с жителями республики по вопросам исполняемых полномочий органа власти Республики Тыва («красная зона») - при итоговой сумме баллов до 30 процентов.

мониторинга и оценки деятельности органов
исполнительной власти Республики Тыва и органов
местного самоуправления Республики Тыва по
работе с системами обратной связи и другими
каналами коммуникации с населением

ПЕРЕЧЕНЬ ПОКАЗАТЕЛЕЙ

для мониторинга и оценки деятельности органов исполнительной власти Республики Тыва
и органов местного самоуправления Республики Тыва по работе с системами обратной связи
и другими каналами коммуникации с населением

N п/п	Наименование показателя	Содержание показателя	Значение показателя
1	2	3	4
1.	Своевременность реагирования на сообщения, зафиксированные на информационной системе «Инцидент-менеджмент»	При определении значения данного показателя рассматривается соблюдение сроков рассмотрения обращений, установленных информационной системой «Инцидент-менеджмент» и качество ответов ¹	«0» – количество рассмотренных обращений с нарушением сроков составляет более половины из общего числа поступивших обращений; «1» – количество рассмотренных обращений с нарушением сроков составляет менее половины из общего числа поступивших обращений; «3» – все поступившие обращения рассмотрены в срок, качество ответов на должном уровне, имеется дальнейший контроль за реализацией «2» -при отсутствии обращений в адрес органа власти
2.	Своевременность реагирования на обращения, поступившие через информационную систему «Платформа обратной связи» (далее- ПОС)	При определении значения данного показателя рассматривается соблюдение сроков рассмотрения обращений, установленных ПОС ²	«0» – количество рассмотренных обращений с нарушением сроков составляет более половины из общего числа поступивших обращений; «1» – количество рассмотренных обращений с нарушением сроков составляет менее половины из общего числа поступивших обращений; «3» – все поступившие обращения рассмотрены в срок, качество ответов на должном уровне, имеется дальнейший контроль за реализацией «2» -при отсутствии обращений в адрес органа власти
3.	Удовлетворенность граждан полученными ответами на обращения в ПОС	При определении значения данного показателя используется оценка гражданина на ответ либо наличие/отсутствие	«0»- при наличии повторного обращения по тому же вопросу с негативным комментарием либо низкой оценке полученного ответа («1», «2»; «3»). Такая же оценка ставится при отсутствии ответа на обращение

¹ Сроки ответов в информационной системе «Инцидент-менеджмент»:

Не более 8 часов-среднее время;

Не более 4 часов-на важные и особо важные

² Сроки ответов в информационной системе «Платформа обратной связи» устанавливаются в зависимости от важности темы обращения и подразделяются на фаст-треки (ускоренные сроки рассмотрения) со сроком рассмотрения от 1 до 10 дней и обращения со сроком рассмотрения до 29 дней.

		повторного обращения по тому же вопросу ³	«2»-при отсутствии повторного обращения по тому же вопросу и оценке полученного ответа выше среднего («4», «5») «1» - ставится при отсутствии обращений в адрес органа власти
4.	Своевременность реагирования на обращения в открытых сетях (комментарии под постами Главы РТ и ручной мониторинг) и качество ответов	При определении значения данного показателя рассматривается соблюдение Положения, утвержденного распоряжением Главы Республики Тыва от 30 декабря 2019 года № 541-РТ ⁴	«0» – количество рассмотренных обращений с нарушением сроков составляет более половины из общего числа поступивших обращений; «1» – количество рассмотренных обращений с нарушением сроков составляет менее половины из общего числа поступивших обращений; «3» – все поступившие обращения рассмотрены в срок, качество ответов на должном уровне, имеется дальнейший контроль за реализацией «2» -при отсутствии обращений в адрес органа власти
5.	Своевременность реагирования на обращения, поступившие в ведомственные, муниципальные группы и сообщества в мессенджерах и социальных сетях, администрируемых органами власти Республики Тыва (далее-ведомственные и муниципальные мессенджер-чаты)	При определении значения данного показателя рассматриваются качество ведения ведомственных и муниципальных мессенджер-чатов	"0" – отсутствие ведомственных или муниципальных мессенджер-чатов "1" – ведомственный/муниципальный мессенджер-чат открыт, но не активен, работа ведется нерегулярно, фиксируются жалобы на качество администрирования "2" – высокая активность ведомственного/муниципального мессенджер-чата ⁵
6	Качество ведения официальных страниц в социальных сетях	При определении значения данного показателя рассматриваются: - не менее 2-х постов за неделю - открытые комментарии - информация об официальнойности сообщества - ссылка на официальный сайт - присутствие обложки и аватара - отсутствие частых репостов (без подводки)	"0" – отсутствие не менее 2-х постов в неделю, частые репосты "1" – сообщество ведется не активно, один пост в неделю, отсутствует обложка сообщества, "2" – высокая активность ведения соцсетей
	Всего 6 показателей		Сумма максимального количества баллов 15 или 100%

³ Показатель выводится автоматически в системе ПОС

⁴ Сроки направления ответа гражданину под постами Главы РТ-не позднее 5 часов

⁵ Оценивается по времени ответа, не превышающем 5 рабочих часов, полноту и информативность ответа