



## **РАСПОРЯЖЕНИЕ ГЛАВЫ РЕСПУБЛИКИ ТЫВА**

### **ТЫВА РЕСПУБЛИКАНЫҢ БАШТЫҢЫНЫҢ АЙТЫШКЫНЫ**

**О внесении изменений в 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**

1. Внести в 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, утвержденную распоряжением Главы Республики Тыва от 28 января 2022 г. № 38-РГ (далее – Методика), следующие изменения:

- 1) в абзаце третьем слово «еженедельно» заменить словом «ежемесячно»;
- 2) в абзаце двенадцатом цифру «3» заменить цифрой «4»;
- 3) в абзаце тринадцатом слова «органа власти Республики Тыва» заменить словами «органа исполнительной власти Республики Тыва или органа местного самоуправления Республики Тыва»;
- 4) в абзаце четырнадцатом слова «органа власти Республики Тыва» заменить словами «органа исполнительной власти Республики Тыва или органа местного самоуправления Республики Тыва»;
- 5) в абзаце пятнадцатом слова «органа власти Республики Тыва» заменить словами «органа исполнительной власти Республики Тыва или органа местного самоуправления Республики Тыва»;
- 6) дополнить абзацем шестнадцатым следующего содержания:  
«отсутствие работы с обращениями граждан («серая зона») – орган исполнительной власти Республики Тыва или орган местного самоуправления Республики Тыва, в адрес которого обращения от граждан не поступали (вне зависимости от суммы набранных баллов).»;
- 7) дополнить абзацем семнадцатым следующего содержания:  
«Сроки отработки обращений граждан на каналах коммуникации установлены в приложении № 2 к настоящей Методике.».
- 8) приложение № 1 к Методике изложить в следующей редакции:

«Приложение № 1  
к Методике 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.	Эффективность работы с обратной связью	При определении значения данного показателя рассматриваются: -для органов местного самоуправления (далее – <b>ОМСУ</b> ) – количество обращений, поступивших в отчетном периоде в адрес ОМСУ через все каналы коммуникации на 1000 населения; -для органов исполнительной власти (далее – <b>ОИВ</b> ) – доля обращений, поступивших в отчетном периоде в адрес ОИВ через все каналы коммуникации от общего количества обращений, поступивших в адрес органов власти республики за отчетный период	Для <b>ОМСУ</b> : «0» – при значении показателя равном 5 и ниже; «1» – при значении показателя в диапазоне от 6 до 10; «2» – при значении показателя выше 10  Для <b>ОИВ</b> : «0» – при значении показателя равном 0; «1» – при значении показателя в диапазоне от 1 до 5; «2» – при значении показателя выше 5
2.	Работа по повышению обращаемости граждан через портал Госуслуг	При определении значения данного показателя используются данные по обращениям через подсистему «Платформа обратной связи» (далее -ПОС) портала Госуслуг (доля обращений, поступивших в адрес ОИВ/ОМСУ, включая их подведомственные учреждения, через ПОС в общем количестве обращений, поступивших через ИС ПОС	«0» – при значении показателя равном 0; «1» – при значении показателя в диапазоне от 1 до 10; «2» – при значении показателя выше 10
3.	Своевременность реагирования на сообщения, зафиксированные в информационной системе «Инцидент-менеджмент»	При определении значения данного показателя рассматривается соблюдение сроков рассмотрения обращений, установленных информационной системой «Инцидент-менеджмент» и качество ответов	«0» – отсутствие обращений; «1» – количество рассмотренных обращений с нарушением сроков составляет менее половины из общего числа поступивших обращений; «2» – все поступившие обращения рассмотрены в срок, качество ответов на должном уровне,

			имеется дальнейший контроль за реализацией
4.	Своевременность реагирования на обращения, поступившие через ПОС	При определении значения данного показателя рассматривается соблюдение сроков рассмотрения обращений, установленных ПОС	«0» – отсутствие обращений; «1» – количество рассмотренных обращений с нарушением сроков составляет менее половины из общего числа поступивших обращений; «2» – все поступившие обращения рассмотрены в срок, качество ответов на должном уровне, имеется дальнейший контроль за реализацией
5.	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 28.01.2022 года № 38-РГ	«0» – отсутствие обращений; «1» – количество рассмотренных обращений с нарушением сроков составляет менее половины из общего числа поступивших обращений; «2» – все поступившие обращения рассмотрены в срок, качество ответов на должном уровне, имеется дальнейший контроль за реализацией
6.	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 и оперативное предоставление ответов	«0» – отсутствии 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
7.	Качество ответов	При определении значения данного показателя рассматриваются полнота ответа, указание конкретных сроков, мер, контактов, названия ведомства или любой другой информации, необходимой для полного ответа	«0» - ответ не соответствует сути запроса, либо содержит неуважительный тон по отношению к заявителю, грубые грамматические ошибки «1» - частичный ответ, либо перегруженный излишней официальной информацией, либо чересчур краткий (не содержит полной информации по вопросу), содержит бесосновательную переадресацию, отсутствует конкретика («вопрос взят на контроль», «принято в обработку» и т.д.), грамматические ошибки, дублирование одного и того же ответа на несколько обращений под одним постом (кроме ответов на

			одну и ту же ситуацию) и др. «2» - краткий лаконичный и грамотный ответ с исчерпывающей информацией, соответствующей сути запроса с указанием необходимых сведений (сроков, контактов, адресов и т.д.).
8.	Работа по привлечению аудитории на собственные официальные площадки органов исполнительной и муниципальной власти	При определении значения рассматриваются качество ведения официальных аккаунтов органа власти (охват, содержание, пользовательская активность, реагирование на обращения)	«0» - менее 3 постов в неделю, низкая комментарийная активность на официальном сообществе органа власти, низкий охват участников сообщества «1» - свыше 3 постов в неделю, низкая комментарийная активность на официальном сообществе органа власти «2» - эффективная работа и высокая комментарийная активность на официальных сообществах органа власти, высокий охват участников сообщества
9.	Уровень удовлетворенности жителей ответами власти на обращения граждан на ПОС	Оценку производят пользователи, которые оставляли обращения на сервисе «Госуслуги. Решаем вместе», после получения ответа	«0» - менее 40% уровень удовлетворенности «1» - свыше 50% уровень удовлетворенности «2» - свыше 70% уровень удовлетворенности
	<b>Всего 9 показателей</b>		<b>Сумма максимального количества баллов 18 или 100%</b>

»;

9) дополнить приложением № 2 следующего содержания:

«Приложение № 2  
К Методике 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

### Сроки отработки обращений граждан на каналах коммуникации

N п/п	Канал коммуникации	Срок отработки	
		стандартный	ускоренный (фаст-трек)
1	2	3	4
1.	Инцидент-менеджмент		Не более 8 часов Важные – не более 4 часов
2.	Платформа обратной связи	Не более 29 календарных дней	От 1 до 10 дней в зависимости от категории:
3.	Комментарии под постами Главы РТ	Не более 6 часов	Не более 4 часов

4.	Открытые источники	Не более 6 часов	Не более 4 часов
5.	Сообщества и группы в мессенджерах, администрируемые ОИВ и ОМСУ		Не более 4 часов

».

2. Разместить настоящее распоряжение на официальном сайте Республики Тыва в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

Глава Республики Тыва



В. Ховалыг

г. Кызыл  
27 мая 2022 года  
№ 287-РГ