



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

24 мая 2022 г.

№ 288

г. Улан-Удэ

**Об утверждении Положения об организации
работы исполнительных органов государственной
власти Республики Бурятия с сообщениями из
открытых источников и признании утратившим
силу постановления Правительства
Республики Бурятия от 21.04.2020 № 215**

В целях совершенствования взаимодействия с населением и организации работы по рассмотрению исполнительными органами государственной власти Республики Бурятия и органами местного самоуправления в Республике Бурятия сообщений из открытых источников в информационно-телекоммуникационной сети Интернет Правительство Республики Бурятия **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке работы исполнительных органов государственной власти Республики Бурятия с сообщениями из открытых источников.

2. Исполнительным органам государственной власти Республики Бурятия:

2.1. На постоянной основе обеспечивать обратную связь в официальных аккаунтах, официальных группах в социальных сетях.

2.2. Определить должностных лиц, ответственных за работу с сообщениями из открытых источников, при необходимости внести соответствующие изменения в локальные нормативные акты и должностные регламенты ответственных должностных лиц.

3. Рекомендовать главам администраций муниципальных районов и городских округов в Республике Бурятия:

3.1. Определить должностных лиц, ответственных за работу с сообщениями из открытых источников.

3.2. Способствовать налаживанию механизмов обратной связи с населением соответствующего муниципального района (городского окру-

га) через социальные сети.

3.3. Оперативно реагировать на обращения граждан из открытых источников.

4. Признать утратившим силу постановление Правительства Республики Бурятия от 21.04.2020 № 215 «Об утверждении Положения об организации работы органов исполнительной власти Республики Бурятия с сообщениями из открытых источников».

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

**Глава Республики Бурятия -
Председатель Правительства
Республики Бурятия**



А. Цыденов

УТВЕРЖДЕНО
постановлением Правительства
Республики Бурятия
от 24.05.2022 № 288

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке работы исполнительных органов
государственной власти Республики Бурятия
с сообщениями из открытых источников

1. Настоящее Положение определяет порядок, сроки и последовательность действий Центра управления регионом Республики Бурятия (далее - ЦУР), Комитета по информационной политике Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия, исполнительных органов государственной власти Республики Бурятия, органов местного самоуправления в Республике Бурятия по работе с поступившими сообщениями из открытых источников (социальные сети «Одноклассники» и «ВКонтакте»), затрагивающими вопросы деятельности Правительства Республики Бурятия, исполнительных органов государственной власти Республики Бурятия, имеющими общественную значимость и требующими принятия мер оперативного реагирования.

2. Центр управления регионом Республики Бурятия (далее - ЦУР) осуществляет координацию работ по мониторингу и обработке сообщений из открытых источников (далее - сообщений), поступающих в исполнительные органы государственной власти Республики Бурятия, органы местного самоуправления в Республике Бурятия, оказывает содействие формированию дополнительных условий для обеспечения информационной открытости их деятельности.

3. Работа ЦУР по координации и обработке сообщений из открытых источников включает в себя:

- анализ, структурирование и формализацию содержания сообщений;
- мониторинг сроков и качества обработки сообщений;
- сбор информации об удовлетворенности граждан качеством обработки сообщений;
- сводный анализ результатов работы по обработке сообщений.

4. Комитет по информационной политике Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия и ЦУР формируют рекомендации по онлайн-взаимодействию и определению приоритетов работы исполнительных органов государственной власти Республики

Бурятия, органов местного самоуправления в Республике Бурятия с гражданами и юридическими лицами, а также по оперативному решению выявленных проблем.

На основании данных анализа отработки сообщений ЦУР определяются:

1) рейтинговые оценки по своевременности и качеству ответов, подготовленных исполнительными органами государственной власти Республики Бурятия и органами местного самоуправления в Республике Бурятия на поступившие сообщения;

2) конфликтные ситуации и ошибки, возникающие при коммуникации исполнительных органов государственной власти Республики Бурятия, органов местного самоуправления в Республике Бурятия, организаций с авторами сообщений;

3) лучшие практики по решению проблемных вопросов, выявленных при работе с сообщениями из открытых источников;

4) основные проблемные сферы и отрасли в Республике Бурятия, выявленные при работе с сообщениями из открытых источников.

5. Выявление сообщений из открытых источников, требующих реагирования, направление их в исполнительные органы государственной власти Республики Бурятия, органы местного самоуправления в Республике Бурятия, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщении, согласование ответов (промежуточных ответов) на сообщения осуществляет уполномоченное должностное лицо ЦУР (далее - Координатор).

6. Координатор при выявлении сообщения, на которое требуется реагирование, указывает тему (группу тем), локацию и категорию важности, а также принимает решение о необходимости реагирования на сообщение в сокращенный срок, и направляет их в исполнительные органы государственной власти Республики Бурятия и (или) в органы местного самоуправления в Республике Бурятия.

Координатор извещает ответственных исполнителей из исполнительных органов государственной власти Республики Бурятия и (или) органов местного самоуправления в Республике Бурятия, к полномочиям которых отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщении (далее - Исполнители), о необходимости подготовки проекта ответа. Также информация о поступивших сообщениях направляется руководителю отраслевого блока ЦУР.

7. Если, по мнению Исполнителя, решение поставленных в сообщении из открытых источников вопросов не относится к компетенции исполнительного органа государственной власти Республики Бурятия (или) органа местного самоуправления в Республике Бурятия Исполнитель в тече-

ние 30 минут возвращает сообщение из открытых источников Координатору и извещает его об этом.

8. Подготовка и размещение ответа на стандартное сообщение осуществляется в срок не позднее 8 часов с момента выявления сообщения Координатором.

9. Исполнитель подготавливает проект ответа (при необходимости - проект промежуточного ответа) на стандартное сообщение и не позднее чем за 3 часа до истечения срока, указанного в пункте 8 настоящего Положения, направляет его на согласование Координатору и извещает его об этом.

10. Координатор в течение 1 часа с момента поступления проекта ответа на сообщение согласовывает его либо направляет на доработку Исполнителю и извещает его об этом.

11. Направленный на доработку проект ответа на сообщение должен быть доработан Исполнителем и направлен на повторное согласование Координатору с одновременным его извещением в течение 1 часа после направления источников на доработку.

12. Согласованный Координатором ответ на сообщение в течение 30 минут с момента согласования размещается Исполнителем в социальной сети, в которой было размещено данное сообщение.

13. Подготовка и размещение ответа на сообщение с сокращенным сроком осуществляется не позднее 4 часов с момента выявления сообщения Координатором.

14. В случае, если дается промежуточный ответ на сообщение, то срок, необходимый для направления окончательного проекта ответа, должен составлять не более 7 рабочих дней со дня направления промежуточного ответа.

15. В случае если сообщение из открытых источников содержит вопросы, решение которых входит в полномочия нескольких исполнительных органов государственной власти Республики Бурятия и (или) органов местного самоуправления в Республике Бурятия:

- Координатор определяет ответственного Исполнителя и очередность подготовки информации Исполнителями, ответственным Исполнителем;

- Исполнитель, подготовивший необходимую информацию для подготовки общего ответа в части, касающейся своих полномочий, направляет ее ответственному Исполнителю и Координатору;

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

- проект общего ответа на сообщение из открытых источников готовит ответственный Исполнитель с учетом информации предыдущих Исполнителей по данному сообщению из открытых источников.

16. При поступлении повторного сообщения по ранее рассмотренному вопросу Координатор направляет его в исполнительный(ые) орган(ы) государственной власти Республики Бурятия и (или) орган(ы) местного самоуправления в Республике Бурятия, к полномочиям которого(ых) отнесено решение вопросов, содержащихся в сообщении, для оперативного принятия мер по решению проблемного вопроса и для подготовки ответа.

Ответ на повторное сообщение должен содержать информацию о принятых мерах или о ходе решения проблемного вопроса.

Подготовка и размещение в социальной сети ответа на повторное сообщение осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 7 - 13 настоящего Положения.

17. Ответ на сообщение должен соответствовать формату общения в социальной сети и содержать информацию по существу сообщения (с приложением подтверждающих фото- или видеоматериалов (при их наличии)).

18. Не подлежат обработке и ответу сообщения, в которых содержатся сведения о намерениях причинить вред другому лицу, нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.

19. В случае выявления в официальных аккаунтах или группах исполнительных органов государственной власти Республики Бурятия и (или) органов местного самоуправления в Республике Бурятия сообщений с информацией о готовящемся преступлении или иных противоправных действиях, данная информация незамедлительно направляется Исполнителями в правоохранительные органы.

20. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в проекте ответа, а также за соблюдение сроков ее представления Координатору возлагается на Исполнителя и, в равной мере на руководителя соответствующего исполнительного органа государственной вла-

сти Республики Бурятия или органа местного самоуправления в Республике Бурятия.

21. ЦУР проводит рейтингование Исполнителей по следующим показателям:

- качество предоставляемых ответов;
- предоставление ответов в установленные сроки;
- активность взаимодействия с ЦУР;
- среднее время предоставления ответа.

ЦУР направляет итоги рейтингования Исполнителей на согласование в Комитет по информационной политике Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия.

Комитет по информационной политике Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия направляет согласованные итоги рейтингования Исполнителей заместителю Председателя Правительства Республики Бурятия - Руководителю Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия.

22. Руководители исполнительных органов государственной власти Республики Бурятия и органов местного самоуправления в Республике Бурятия могут учитывать итоги рейтингования при принятии решения о поощрении или награждении сотрудников, ответственных за работу с сообщениями из открытых источников.

23. С целью формирования позитивного имиджа исполнительные органы государственной власти Республики Бурятия и органы местного самоуправления в Республике Бурятия обеспечивают опубликование информации по успешно отработанным проблемным вопросам, выявленным из поступивших сообщений (далее - кейсы).

Предложения по опубликованию информации по успешно отработанным кейсам должны быть согласованы с Комитетом по информационной политике Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия.

Комитет по информационной политике Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия в течение двух рабочих дней после поступления предложений по опубликованию информации по успешно отработанным кейсам согласовывает их либо отказывает в согласовании с указанием причин(ы) отказа.

Исполнительные органы государственной власти Республики Бурятия и органы местного самоуправления в Республике Бурятия направляют в ЦУР и в Комитет по информационной политике Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия сведения об опубликовании информации по успешным кейсам в течение 5 рабочих дней с даты опубликования.

24. ЦУР незамедлительно информирует заместителя Руководителя Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия - председателя Комитета по информационной политике о сообщениях, получивших широкий общественный резонанс и свидетельствующих о повышенной социальной активности по вопросам, требующим оперативного решения, а также о сообщениях, которые имеют потенциал к развитию негативного общественного резонанса и требующих оперативного реагирования.

Заместитель Руководителя Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия - председатель Комитета по информационной политике незамедлительно докладывает указанную информацию Главе Республики Бурятия - Председателю Правительства Республики Бурятия.

25. ЦУР ежеквартально до 15 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, представляет доклад заместителю Председателя Правительства Республики Бурятия - Руководителю Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия о количестве и структуре обращений населения в разрезах тематик, категорий, каналов поступления, в том числе из открытых источников.

Тексты докладов заместителю Председателя Правительства Республики Бурятия - Руководителю Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия должны быть согласованы с Комитетом по информационной политике Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия.

Комитет по информационной политике Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия в течение двух рабочих дней после поступления текста доклада заместителю Председателя Правительства Республики Бурятия - Руководителю Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия согласовывает его либо отказывает в согласовании и направляет предложения по внесению изменений в текст доклада.
