



**МАРИЙ ЭЛ РЕСПУБЛИКЫН
ВИКТЕРЖЕ
ПУНЧАЛ**

**ПРАВИТЕЛЬСТВО
РЕСПУБЛИКИ МАРИЙ ЭЛ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 22 августа 2021 г. № 330

**Об организации взаимодействия «Центра управления регионом»
Республики Марий Эл с органами исполнительной власти
Республики Марий Эл, государственными организациями
и организациями с участием Республики Марий Эл**

В целях реализации постановления Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2020 г. № 1844 «Об утверждении Правил предоставления субсидии из федерального бюджета автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» на создание и обеспечение функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов и Правил создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов», в соответствии с пунктом 9 Положения о «Центре управления регионом» Республики Марий Эл, утвержденного постановлением Правительства Республики Марий Эл от 28 августа 2020 г. № 335 «О создании «Центра управления регионом» Республики Марий Эл», Правительство Республики Марий Эл п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить прилагаемый Порядок взаимодействия «Центра управления регионом» Республики Марий Эл с органами исполнительной власти Республики Марий Эл, государственными организациями и организациями с участием Республики Марий Эл (далее - Порядок).

2. Определить, что «Центр управления регионом» Республики Марий Эл (далее - ЦУР Республики Марий Эл) осуществляет взаимодействие с государственными организациями и организациями с участием Республики Марий Эл через органы исполнительной власти Республики Марий Эл, осуществляющие функции и полномочия

учредителей указанных организаций.

3. Органам исполнительной власти Республики Марий Эл обеспечить взаимодействие с ЦУР Республики Марий Эл в соответствии с Порядком.

4. Рекомендовать органам местного самоуправления в Республике Марий Эл:

в течение трех месяцев со дня вступления в силу настоящего постановления разработать и утвердить порядки взаимодействия ЦУР Республики Марий Эл с органами местного самоуправления в Республике Марий Эл, муниципальными организациями и организациями с участием муниципального образования в Республике Марий Эл;

при разработке порядков взаимодействия ЦУР Республики Марий Эл с органами местного самоуправления в Республике Марий Эл, муниципальными организациями и организациями с участием муниципального образования в Республике Марий Эл руководствоваться положениями Порядка.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Заместителя Председателя Правительства Республики Марий Эл Воронцова С.А.

6. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования и распространяется на правоотношения, возникшие с 1 января 2021 г.

Председатель Правительства
Республики Марий Эл



А.Евстифеев

УТВЕРЖДЕН
постановлением Правительства
Республики Марий Эл
от 22 августа 2021 г. № 330

П О Р Я Д О К

**взаимодействия «Центра управления регионом»
Республики Марий Эл с органами исполнительной власти
Республики Марий Эл, государственными организациями
и организациями с участием Республики Марий Эл**

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок разработан в целях реализации постановления Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2020 г. № 1844 «Об утверждении Правил предоставления субсидии из федерального бюджета автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» на создание и обеспечение функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов и Правил создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов», в соответствии с пунктом 9 Положения о «Центре управления регионом» Республики Марий Эл, утвержденного постановлением Правительства Республики Марий Эл от 28 августа 2020 г. № 335 «О создании «Центра управления регионом» Республики Марий Эл».

2. Настоящий Порядок определяет правила взаимодействия «Центра управления регионом» Республики Марий Эл (далее - ЦУР Республики Марий Эл) с органами исполнительной власти Республики Марий Эл, государственными организациями и организациями с участием Республики Марий Эл (далее - органы и организации Республики Марий Эл) в целях:

обеспечения обмена информацией, необходимой органам и организациям Республики Марий Эл, ЦУР Республики Марий Эл для решения задач, определенных настоящим Порядком;

недопущения распространения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет) недостоверной информации, связанной с деятельностью органов исполнительной власти Республики Марий Эл;

координации работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений (жалоб) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также граждан Российской Федерации, постоянно проживающих за пределами территории Российской Федерации, и юридических лиц любых организационно-правовых форм вне зависимости от места их государственной регистрации (далее - граждане и юридические лица), поступающих в органы и организации Республики Марий Эл, в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства, включая подсистему федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», обеспечивающую интерактивное взаимодействие государства с гражданами и юридическими лицами для решения актуальных задач и проблем посредством механизмов направления сообщений, поступающих в органы и организации Республики Марий Эл, проведения общественных обсуждений, опросов и голосований по вопросам местного значения, реагирования на сообщения пользователей в социальных сетях (далее - платформа обратной связи), а также региональных/муниципальных систем обратной связи и обработки сообщений, публикуемых гражданами и юридическими лицами в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации (далее - обращения граждан и юридических лиц), повышения эффективности и качества работы с обращениями граждан и юридических лиц.

II. Предмет, задачи и основные принципы взаимодействия

3. Предметом взаимодействия в рамках настоящего Порядка является обмен информацией, необходимой для повышения эффективности работы органов и организаций Республики Марий Эл с обращениями граждан и юридических лиц и формирования продуктивного диалога органов и организаций Республики Марий Эл с населением.

4. Основными задачами взаимодействия ЦУР Республики Марий Эл с органами и организациями Республики Марий Эл (далее - стороны взаимодействия) являются:

мониторинг обработки обращений граждан и юридических лиц, поступающих в адрес органов и организаций Республики Марий Эл;

формирование комплексной картины проблем на основании анализа обращений граждан и юридических лиц, обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения, мониторинга работы органов и организаций Республики Марий Эл с обращениями граждан и юридических лиц, выявления конфликтных

ситуаций и ошибок при коммуникации органов и организаций Республики Марий Эл с гражданами и юридическими лицами, организация каналов коммуникации с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной массовой коммуникации;

формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию органов и организаций Республики Марий Эл с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы органов и организаций Республики Марий Эл;

выявление и анализ лучших практик, процессов государственного и муниципального управления, выработка рекомендаций по оптимизации процессов предоставления государственных и муниципальных услуг, исполнения функций, координация внедрения в Республике Марий Эл оптимизированных регламентов и технологических сервисов и централизованных платформ для оказания услуг и исполнения функций;

выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии органов и организаций Республики Марий Эл с гражданами и юридическими лицами;

проведение аналитических исследований по удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями органов и организаций Республики Марий Эл;

координация формирования и сопровождения системы официальных страниц (групп) органов и организаций Республики Марий Эл в средствах электронной массовой коммуникации;

содействие формированию дополнительных условий для обеспечения открытости деятельности органов и организаций Республики Марий Эл;

недопущение распространения в сети Интернет недостоверной информации, связанной с деятельностью органов и организаций Республики Марий Эл.

5. Стороны взаимодействия при организации взаимодействия руководствуются следующими принципами:

законности;

взаимного доверия;

профессионализма;

гласности;

независимости в принятии решений и осуществлении возложенных на стороны взаимодействия функций;

самостоятельности в реализации собственных полномочий;

своевременности передачи информации и оперативности реагирования на информацию сторонами взаимодействия;

использования полученной в рамках взаимодействия информации

исключительно для выполнения задач, возложенных на стороны взаимодействия;

плановости и непрерывности взаимодействия;

обязательности и безупречности исполнения сторонами взаимодействия договоренностей;

постоянного повышения эффективности взаимодействия, формирования новых форм и направлений взаимодействия.

III. Направления деятельности сторон взаимодействия

6. Взаимодействие ЦУР Республики Марий Эл с органами и организациями Республики Марий Эл предусматривает следующие направления деятельности:

а) направление «Обратная связь»:

трансформация процессов обработки обращений граждан и юридических лиц;

разработка ЦУР Республики Марий Эл и представление органам и организациям Республики Марий Эл методических рекомендаций по совершенствованию порядка подготовки ответов на обращения граждан и юридических лиц;

установление и анализ причин существующих и потенциальных проблем с целью принятия решений по корректирующим и предупреждающим мероприятиям;

б) направление «Обучение»:

обучение и повышение квалификации сотрудников органов и организаций Республики Марий Эл по различным направлениям, относящимся к компетенции ЦУР Республики Марий Эл;

в) направление «Информирование»:

информирование о работе исполнительных органов власти Республики Марий Эл, социально-экономических, общественно-политических процессах в Российской Федерации в сети Интернет;

обеспечение адресного информирования по тематикам отраслевых блоков ЦУР Республики Марий Эл граждан и юридических лиц, имеющих возможность использования платформы обратной связи, посредством социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной массовой коммуникации;

обеспечение интерактивного взаимодействия органов и организаций Республики Марий Эл с гражданами и юридическими лицами для решения актуальных задач посредством информирования в социальных сетях, мессенджерах и иных средствах электронной массовой коммуникации;

обеспечение информирования о реализации решений по вопросам развития региона, принятых с вовлечением граждан через платформу обратной связи, с использованием социальных сетей, мессенджеров

и иных средств электронной массовой коммуникации;

обеспечение формирования дополнительных условий для открытости органов и организаций Республики Марий Эл, в том числе с применением технических решений на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

г) направление «Процессы и методология»:

трансформация порядка обработки обращений граждан и юридических лиц, поступающих в адрес органов и организаций Республики Марий Эл, включая разработку и внедрение межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблем (совокупность организационных и технических мероприятий, реализация которых позволяет производить регистрацию, рассмотрение по существу, подготовку и направление ответов на обращения граждан и юридических лиц по различным тематикам, полученные по всем видам каналов обратной связи, в срок до 30 календарных дней) и механизмов, направленных на повышение качества и эффективности работы органов и организаций Республики Марий Эл с обращениями граждан и юридических лиц;

разработка и реализация планов мероприятий («дорожных карт») по устранению причин и предотвращению направления повторных обращений граждан и юридических лиц в адрес органов и организаций Республики Марий Эл;

использование в отраслевых блоках ЦУР Республики Марий Эл информационных систем, специального программного обеспечения для обработки обращений граждан и юридических лиц, поступающих в адрес органов и организаций Республики Марий Эл;

д) направление «Обработка недостоверной информации»:

мониторинг информационного пространства на предмет наличия информационных рисков (сообщений, способных нанести ущерб репутации органов и организаций Республики Марий Эл, снизить уровень доверия к ним), размещения недостоверной информации, затрагивающих вопросы деятельности органов и организаций Республики Марий Эл;

верификация недостоверной или требующей уточнения информации о деятельности органов и организаций Республики Марий Эл;

формирование ЦУР Республики Марий Эл предложений при подготовке органами и организациями Республики Марий Эл официального комментария к сообщениям из открытых источников или опровержения опубликованной недостоверной информации и их согласование.

7. Взаимодействие ЦУР Республики Марий Эл с органами исполнительной власти Республики Марий Эл при работе

с недостоверной информацией и подготовкой официальных комментариев и опровержений осуществляется в соответствии с алгоритмом взаимодействия «Центра управления регионом» Республики Марий Эл с органами исполнительной власти Республики Марий Эл по работе с недостоверной информацией и подготовкой официальных комментариев и опровержений согласно приложению к настоящему Порядку.

IV. Порядок взаимодействия

8. При информационном обмене между сторонами взаимодействия используются следующие источники информации:

обращения граждан и юридических лиц, поступившие в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

обращения граждан и юридических лиц, поступившие через платформу обратной связи;

обращения граждан и юридических лиц, публикуемые ими в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации (с использованием системы «Инцидент-менеджмент»);

обращения граждан и юридических лиц, поступившие через региональные голосовые системы обратной связи;

результаты аналитических исследований и социологических офлайн- и онлайн-опросов;

информация, в том числе недостоверная, о деятельности органов и организаций Республики Марий Эл, размещаемая в сети Интернет;

иные источники информации.

9. В целях оперативного и эффективного взаимодействия органы исполнительной власти Республики Марий Эл определяют должностных лиц, ответственных за взаимодействие с ЦУР Республики Марий Эл и предоставление информации, указанной в настоящем Порядке (далее - контактное должностное лицо). Сведения о контактных должностных лицах (полностью фамилия, имя, отчество, должность, адрес электронной почты, номер телефона) направляются в ЦУР Республики Марий Эл.

В случае изменений данных контактного должностного лица органы исполнительной власти Республики Марий Эл незамедлительно письменно оповещают об этом ЦУР Республики Марий Эл.

10. Органы исполнительной власти Республики Марий Эл представляют в ЦУР Республики Марий Эл следующую информацию:

регулярную статистическую и аналитическую информацию о работе с обращениями граждан и юридических лиц (ежеквартально, до 5-го числа месяца, следующего за отчетным периодом);

статистическую и аналитическую информацию о проблемах, содержащихся в обращениях граждан и юридических лиц, и их решении;

проекты официальных комментариев на сообщения из открытых источников или опровержений опубликованной недостоверной информации, затрагивающих вопросы деятельности органов и организаций Республики Марий Эл и размещенных в сети Интернет (в течение трех часов с момента получения контактным должностным лицом сведений об обнаружении недостоверной или требующей уточнения информации от ЦУР Республики Марий Эл);

оперативную информацию, необходимую для деятельности ЦУР Республики Марий Эл при решении задач, указанных в настоящем Порядке;

иные материалы и сведения, необходимые ЦУР Республики Марий Эл для решения задач, указанных в настоящем Порядке.

Информация представляется органами исполнительной власти Республики Марий Эл на регулярной основе в соответствии со сроками, определенными абзацами вторым и четвертым пункта 10 настоящего Порядка, а также на основании официального запроса ЦУР Республики Марий Эл и в установленные им сроки.

11. ЦУР Республики Марий Эл на основании информации, представленной органами исполнительной власти Республики Марий Эл, а также на основе аналитических данных осуществляет:

анализ поступивших в адрес органов и организаций Республики Марий Эл обращений граждан и юридических лиц;

структурирование и формализацию сути обращений граждан и юридических лиц Республики Марий Эл;

мониторинг сроков и качества обработки обращений граждан и юридических лиц;

сбор информации об удовлетворенности граждан и юридических лиц результатами обработки их обращений;

сводный анализ результатов обработки обращений граждан и юридических лиц;

выявление конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов и организаций Республики Марий Эл с гражданами и юридическими лицами;

организацию каналов коммуникации органов и организаций Республики Марий Эл с гражданами и юридическими лицами с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной массовой коммуникации;

формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию органов и организаций Республики Марий Эл с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов

работы органов и организаций Республики Марий Эл;

оперативное взаимодействие с контактными должностными лицами в целях верификации обнаруженных информационных рисков и недостоверной или требующей уточнения информации, затрагивающих вопросы деятельности органов и организаций Республики Марий Эл и размещенных в сети Интернет;

формирование и направление в органы и организации Республики Марий Эл предложений по подготовке официальных комментариев на сообщения из открытых источников или опровержений опубликованной недостоверной информации, затрагивающих вопросы деятельности органов и организаций Республики Марий Эл и размещенных в сети Интернет (в течение трех часов с момента обнаружения недостоверной или требующей уточнения информации);

формирование предложений по разработке органами и организациями Республики Марий Эл межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблем, изложенных в обращениях граждан и юридических лиц;

формирование планов мероприятий («дорожных карт») по решению наиболее актуальных проблем, изложенных в обращениях граждан и юридических лиц, и по устранению/минимизации причин обращений граждан и юридических лиц;

анализ эффективности мер, предпринимаемых органами и организациями Республики Марий Эл по повышению эффективности работы с обращениями граждан и юридических лиц.



ПРИЛОЖЕНИЕ
к Порядку взаимодействия
«Центра управления регионом»
Республики Марий Эл с органами
исполнительной власти
Республики Марий Эл,
государственными
организациями и организациями
с участием Республики Марий Эл

А Л Г О Р И Т М

**взаимодействия «Центра управления регионом» Республики
Марий Эл с органами исполнительной власти Республики
Марий Эл по работе с недостоверной информацией
и подготовкой официальных комментариев и опровержений**

1. «Центр управления регионом» Республики Марий Эл (далее - ЦУР Республики Марий Эл) проводит мониторинг информационного пространства на предмет наличия информационных рисков (сообщений, способных нанести ущерб репутации органов исполнительной власти Республики Марий Эл, государственных организаций и организаций с участием Республики Марий Эл, снизить уровень доверия к ним), недостоверной информации, касающейся деятельности органов исполнительной власти Республики Марий Эл, государственных организаций и организаций с участием Республики Марий Эл.

2. В случае обнаружения недостоверной или требующей уточнения информации ЦУР Республики Марий Эл, исходя из тематики выявленной информации, обращается в соответствующий орган исполнительной власти Республики Марий Эл для оперативной ее верификации.

Взаимодействие сотрудника ЦУР Республики Марий Эл осуществляется с уполномоченным должностным лицом органа исполнительной власти Республики Марий Эл, ответственным за взаимодействие с ЦУР Республики Марий Эл.

3. ЦУР Республики Марий Эл формирует предложение по подготовке официального комментария или опровержения органа исполнительного власти Республики Марий Эл и направляет его в соответствующий орган.

4. Орган исполнительной власти Республики Марий Эл в течение

трех часов с момента получения информации от ЦУР Республики Марий Эл готовит официальный комментарий или опровержение и направляет его на согласование в ЦУР Республики Марий Эл.

5. После согласования официального комментария с ЦУР Республики Марий Эл орган исполнительной власти Республики Марий Эл размещает его на своем официальном сайте, а также направляет его в пресс-службу Главы Республики Марий Эл на адрес электронной почты prpress@gov.mari.ru для размещения на официальном интернет-портале Республики Марий Эл в разделе «Официальные комментарии».

6. ЦУР Республики Марий Эл передает официальный комментарий или опровержение органа исполнительной власти Республики Марий Эл в средство массовой информации, подключенное к системе «Яндекс.Новости».

7. Официальный комментарий может быть подготовлен как пресс-секретарем органа исполнительной власти Республики Марий Эл, так и должностным лицом органа исполнительной власти Республики Марий Эл, в полномочия которого входят область или направление деятельности, освещаемые в публикации.

8. В тексте официального комментария необходимо максимально конкретно указать на ошибку или недоказанность, а также от имени участника события изложить свою интерпретацию произошедшего. Важна четкость аргументации. Принимаются только значимые уточнения по важным темам.

Содержание официального комментария органа исполнительной власти Республики Марий Эл должно соответствовать теме недостоверной публикации.
