

**Методические рекомендации
по реализации принципов и механизмов (инструментов) открытости
деятельности органов государственной власти и местного самоуправления
в субъекте Российской Федерации**

Методические рекомендации по реализации принципов и механизмов (инструментов) открытости деятельности органов государственной власти и местного самоуправления в субъекте Российской Федерации (далее — Методические рекомендации) призваны систематизировать цели, задачи, принципы и механизмы (инструменты) открытости органов власти и направлены на совершенствование механизмов взаимодействия и обратной связи с институтами гражданского общества.

Методические рекомендации включают:

Концепцию внедрения принципов открытости государственного и муниципального управления в субъекте Российской Федерации;

Рекомендации по организации внедрения механизмов (инструментов) открытости в деятельности органов государственной власти и местного самоуправления в субъекте Российской Федерации.

Концепция внедрения принципов открытости государственного и муниципального управления в субъекте Российской Федерации

Концепция внедрения принципов открытости государственного и муниципального управления в субъекте Российской Федерации содержит систему стратегических ориентиров в области обеспечения открытости и прозрачности государственного и муниципального управления и формирования эффективного диалога органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, общественными объединениями и предпринимательским сообществом.

Внедрение в деятельности органов государственной власти и местного самоуправления в субъекте Российской Федерации (далее — органы власти) принципов и механизмов (инструментов) открытости направлено на повышение удовлетворенности граждан качеством государственного и муниципального управления и рост доверия населения к власти.

Повышение открытости и прозрачности системы государственного и муниципального управления, расширение возможностей непосредственного участия граждан Российской Федерации, общественных и профессиональных объединений и организаций в процессах разработки и экспертизы решений, принимаемых органами власти, развитие механизмов общественного контроля за деятельностью органов власти основывается на последовательном соблюдении при реализации государственных полномочий и вопросов местного значения следующих принципов:

принцип информационной открытости — своевременное предоставление общедоступной информации о деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления, доступ к которой специально не ограничен федеральным и региональным законодательством, в формате, удобном для ее поиска, обработки и дальнейшего использования, в том числе в форме открытых данных;

принцип понятности — представление целей, задач, планов и результатов деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления в форме, обеспечивающей простое и доступное восприятие обществом информации о деятельности указанных органов власти;

принцип вовлеченности гражданского общества — обеспечение возможности участия граждан Российской Федерации, общественных объединений и предпринимательского сообщества в разработке и реализации управленческих решений с целью учета их мнений и приоритетов, а также создания системы постоянного информирования и диалога;

принцип подотчетности и общественного контроля — обеспечение прав граждан на участие в осуществлении общественного контроля за деятельностью органов государственной власти и органов местного самоуправления, повышение уровня ответственности органов власти перед гражданами и обществом.

Для внедрения вышеназванных принципов открытости органам власти необходимо решить следующие задачи:

обеспечивать полноту, достоверность, объективность и своевременность предоставления информации о своей деятельности, подлежащей раскрытию в обязательном порядке в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, предоставляемой по запросам граждан Российской Федерации, общественных объединений и предпринимательского сообщества;

совершенствовать технологии предоставления и разъяснения информации путем расширения способов и форм ее получения разными пользователями и группами пользователей, обеспечивая при этом возможность выбора удобного формата, доступность, простоту, понятность и визуализацию предоставленной информации;

повышать доступность открытых данных для использования гражданами, общественными объединениями и предпринимательским сообществом, в том числе для повторного использования, обеспечивая свободный доступ в

информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее – сеть "Интернет") к открытым данным, содержащимся в информационных системах органов власти, без каких-либо ограничений на их безопасное использование;

совершенствовать процессы публикации и инфраструктуру открытия данных, определяя приоритеты их формирования и раскрытия с учетом их ценности для общества и затрат на открытие, в том числе на основе обратной связи с пользователями, выявляя и распространяя передовой опыт раскрытия государственных данных, повышая качество опубликованных данных, переводя их в более удобные форматы, добавляя описания (классификацию) и интегрируя (связывая) данные из разных наборов;

внедрять процессы и инфраструктуру, в том числе электронные сервисы и услуги для проведения публичных онлайн-консультаций и обратной связи с гражданами и организациями, а также осуществлять онлайн-информирование и консультирование, одновременно упрощая способы взаимодействия с гражданским обществом;

обеспечивать объективность, непредвзятость и публичность процедур формирования общественных, экспертных и консультативных советов (комиссий, рабочих групп), создаваемых при органах власти, наделять их необходимыми полномочиями, учитывать мнение этих советов при принятии решений;

формировать и развивать действенные механизмы оперативного реагирования на обращения граждан Российской Федерации, общественных объединений и предпринимательского сообщества по существу поставленных в обращениях вопросов;

совершенствовать формы, методы и способы работы со средствами массовой информации, социальными сетями и форумами в сети "Интернет".

Реализацию принципов открытости органами власти рекомендуется осуществлять посредством внедрения и развития основных механизмов (инструментов) открытости:

размещение информации о деятельности органа власти в сети "Интернет";

обеспечение возможности работы с открытыми данными;

обеспечение понятности нормативно-правового регулирования, государственной политики и программ, разрабатываемых (реализуемых) органами власти;

вовлечение граждан в общественное обсуждение проектов разрабатываемых решений и документов;

взаимодействие органов власти с созданными при них общественными советами, совещательными, экспертными и консультативными органами;

организация работы с референтными группами;

формирование публичных деклараций целей и задач, планов и публичной отчетности органов власти, их общественное обсуждение и экспертное сопровождение;

организация независимой антикоррупционной экспертизы проектов правовых актов и общественного мониторинга правоприменения;

информирование о работе с обращениями граждан и организаций;

организация работы со средствами массовой информации, социальными сетями и форумами в сети "Интернет".

Принципы и механизмы (инструменты) открытости органам власти рекомендуется внедрять последовательно, с учетом федерального законодательства, нормативных правовых актов субъектов Российской Федерации, муниципальных правовых актов и настоящих Методических рекомендаций.

В целях повышения эффективности внедрения принципов и механизмов (инструментов) открытости в субъекте Российской Федерации может быть принята региональная концепция и (или) стандарт открытости, рекомендованный также для внедрения органам местного самоуправления. Реализации принципов открытости в деятельности органов власти может

способствовать принятию региональных государственных программ и внедрение пилотных проектов, направленных на внедрение и развитие механизмов (инструментов) открытости, поддержку общественных и гражданских инициатив, институтов гражданского общества, совершенствование государственного и муниципального управления.

Перечень механизмов (инструментов) открытости не является исчерпывающим и может дополняться в установленном порядке по итогам обобщения лучших практик в области обеспечения открытости государственного и муниципального управления, а также по результатам внедрения в деятельности органов власти принципов открытости, в том числе в сфере стратегического планирования, в области благоустройства, в рамках проектов инициативного бюджетирования, а также обеспечения взаимодействия с лидерами общественного мнения, представителями деловых кругов, деятелями науки, образования, здравоохранения, культуры и спорта, общественными организациями, социальными некоммерческими организациями и т.п.

Для обеспечения эффективной реализации принципов открытости и выполнения задач по повышению уровня открытости органами власти разрабатываются ведомственные планы, которые утверждаются руководителями органов власти и размещаются на официальных сайтах в сети "Интернет".

В ведомственных планах определяются основные направления в области повышения уровня открытости органов власти, мероприятия, направленные на совершенствование механизмов (инструментов) открытости, конкретные целевые показатели эффективности их реализации, референтные группы, а также ответственные должностные лица.

В целях информирования органов власти, высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации и гражданского общества о ходе внедрения принципов и механизмов

(инструментов) открытости проводится мониторинг и оценка открытости органов власти.

Организатором мониторинга (оценки) открытости органов власти могут выступать субъекты общественного контроля в соответствии с Федеральным законом от 21 июля 2014 г. № 212-ФЗ "Об основах общественного контроля в Российской Федерации". Порядок проведения мониторинга разрабатывается и утверждается организатором по согласованию с органами власти. В рамках мониторинга (оценки) открытости органов власти может проводиться:

самообследование (самоанализ) органами власти достигнутых результатов по внедрению принципов и развитию механизмов (инструментов) открытости в соответствии с установленными показателями;

экспертная оценка эффективности внедрения органами власти принципов и механизмов (инструментов) открытости;

исследование по изучению удовлетворенности граждан и (или) референтных групп уровнем открытости органов власти и доверия к ним.

**Рекомендации по организации внедрения механизмов (инструментов)
открытости в деятельности органов государственной власти и местного
самоуправления в субъекте Российской Федерации**

В пунктах настоящего раздела сформулированы практические Рекомендации по организации внедрения механизмов (инструментов) открытости в деятельности органов власти, реализацию которых целесообразно проводить поэтапно, с учетом сложившейся практики и уровня регионального нормативно-правового регулирования. Настоящие рекомендации разработаны в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Закон Российской Федерации от 27 декабря 1991 г. № 2124-1 "О средствах массовой информации";

Федеральный закон от 4 апреля 2005 г. № 32-ФЗ "Об Общественной палате Российской Федерации";

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее – Закон № 59-ФЗ);

Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" (далее – Закон № 149-ФЗ);

Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" (далее – Закон № 8-ФЗ);

Федеральный закон от 17 июля 2009 г. № 172-ФЗ "Об антикоррупционной экспертизе нормативных правовых актов и проектов нормативных правовых актов";

Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 212-ФЗ "Об основах общественного контроля в Российской Федерации" (далее – Закон № 212-ФЗ);

Федеральный закон от 23 июня 2016 г. № 183-ФЗ "Об общих принципах организации и деятельности общественных палат субъектов Российской Федерации".

Указ Президента Российской Федерации от 6 марта 1997 г. № 188 "Об утверждении Перечня сведений конфиденциального характера";

Указ Президента Российской Федерации от 12 августа 2002 г. № 885 "Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих";

Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления";

Указ Президента Российской Федерации от 4 марта 2013 г. № 183 "О рассмотрении общественных инициатив, направленных гражданами Российской Федерации с использованием интернет-ресурса "Российская общественная инициатива";

Указ Президента Российской Федерации от 31 декабря 2015 г. № 683 "О Стратегии национальной безопасности Российской Федерации";

Указ Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 г. № 171 "О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций";

постановление Правительства Российской Федерации от 26 февраля 2010 г. № 96 "Об антикоррупционной экспертизе нормативных правовых актов и проектов нормативных правовых актов";

постановление Правительства Российской Федерации от 19 августа 2011 г. № 694 "Об утверждении методики осуществления мониторинга правоприменения в Российской Федерации";

постановление Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. № 860 "Об утверждении Правил взимания платы за

предоставление информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";

постановление Правительства Российской Федерации от 26 июля 2012 г. № 773 "О Правительственной комиссии по координации деятельности открытого правительства";

постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 583 "Об обеспечении доступа к общедоступной информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в форме открытых данных" (далее – Постановление № 583);

распоряжение Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 1187-р "О Перечнях информации о деятельности государственных органов, органов местного самоуправления, размещаемой в сети "Интернет" в форме открытых данных" (далее – Распоряжение № 1187-р);

распоряжение Правительства Российской Федерации от 30 января 2014 г. № 93-р "Об утверждении Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти" (далее – Распоряжение № 93-р);

ГОСТ Р 52872-2012. Национальный стандарт Российской Федерации. Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 29.11.2012 № 1789-ст);

ГОСТ Р ИСО 9241-210-2012 "Эргономика взаимодействия человек-система. Часть 210. Человеко-ориентированное проектирование интерактивных систем", идентичный международному стандарту ИСО 9241-210:2010 "Эргономика взаимодействия человек-система. Часть 210. Человеко-ориентированное проектирование интерактивных систем" (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 29.11.2012 № 1290-ст);

приказ Минкомсвязи России от 27 июня 2013 г. № 149 "Об утверждении Требований к технологическим, программным и лингвистическим средствам, необходимым для размещения информации государственными органами и

органами местного самоуправления в сети "Интернет" в форме открытых данных, а также для обеспечения ее использования";

приказ Минкомсвязи России от 30 ноября 2015 г. № 483 "Об установлении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов по зрению официальных сайтов федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления в сети "Интернет";

а также в соответствии со следующими документами:

Типовой кодекс этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих, одобренный решением Президиума Совета при Президенте Российской Федерации по противодействию коррупции от 23 декабря 2010 г. (протокол № 21);

Методические рекомендации о публикации открытых данных государственными органами и органами местного самоуправления и техническими требованиями к публикации открытых данных, разработанные Минэкономразвития России и утвержденные протоколом от 4 июня 2013 г. № 4 заседания Правительственной комиссии по координации деятельности открытого правительства;

Методические рекомендации по реализации принципов открытости в федеральных органах исполнительной власти, утвержденные протоколом от 26 декабря 2013 г. № АМ-ПЗ6-89пр заседания Правительственной комиссии по координации деятельности открытого правительства;

Методика мониторинга и оценки уровня открытости федеральных органов исполнительной власти, утверждённая протоколом от 14 марта 2017 г. № 1 заседания Правительственной комиссии по координации деятельности открытого правительства;

Методические рекомендации по взаимодействию федеральных органов исполнительной власти с референтными группами, утвержденные протоколом

от 28 июня 2016 г. № 5 заседания Правительственной комиссии по координации деятельности открытого правительства;

Методический документ. Меры защиты информации в государственных информационных системах (утв. ФСТЭК России 11.02.2014).

Органы власти внедряют принципы и механизмы (инструменты) открытости, предусмотренные настоящими Рекомендациями, если иной порядок не установлен федеральными законами, актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, региональным законодательством, муниципальными правовыми актами.

1. Рекомендации по реализации принципа информационной открытости органа власти

Обеспечение доступа граждан к информации о деятельности органов государственной власти субъектов Российской Федерации в соответствии с Федеральным законом от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ "О противодействии коррупции" отнесено к основным направлениям деятельности государственных органов власти по повышению эффективности противодействия коррупции.

Организация доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления осуществляется способами и в порядке, предусмотренном Законом № 8-ФЗ.

В целях повышения уровня удовлетворенности гражданского общества информацией о деятельности органов власти в субъекте Российской Федерации целесообразно разработать понятные для граждан порядки (регламенты), направленные на обеспечение доступа к информации о деятельности органов власти способами, предусмотренными в статье 6 Закона № 8-ФЗ, а именно:

1) обнародование (опубликование) информации в средствах массовой информации;

2) размещение информации в сети "Интернет", в помещениях, занимаемых органами власти, и в иных отведенных для этих целей местах;

3) ознакомление пользователей с информацией о деятельности органов власти в помещениях, занимаемых указанными органами, а также через библиотечные и архивные фонды;

4) присутствие граждан (физических лиц), в том числе представителей организаций (юридических лиц), общественных объединений на заседаниях коллегиальных органов;

5) предоставление пользователям информации по их запросу.

Основными требованиями при обеспечении доступа к информации о деятельности органов власти вышеназванными способами являются:

1) достоверность предоставляемой информации;

2) соблюдение сроков и порядка предоставления информации;

3) изъятие из предоставляемой информации сведений, относящихся к информации ограниченного доступа.

В целях повышения доступности и понятности информации о деятельности органов власти, размещаемой на официальных сайтах, в субъекте Российской Федерации может быть принят нормативный правовой акт, регулирующий отдельные вопросы организации доступа к информации, размещаемой в сети "Интернет", в том числе:

1) полномочия органов власти в сфере обеспечения доступа к информации;

2) правила установления требований к официальным сайтам органов власти в сети "Интернет", в т.ч. требований к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования официальными сайтами органов власти;

3) порядок (правила) мониторинга (контроля) за обеспечением доступа к информации о деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления.

Дополнительно к установленной в статье 13 Закона № 8-ФЗ информации о деятельности органов власти, размещаемой в сети "Интернет", в нормативном правовом акте субъекта Российской Федерации могут быть определены виды (перечни) общедоступной информации, необходимой для повышения уровня информационной открытости органов власти и совершенствования их взаимодействия с институтами гражданского общества. К такой информации следует отнести:

1) публичную декларацию целей и задач органа власти и отчет о её реализации;

2) публичную отчетность органов власти о ходе достижения показателей и о реализации мероприятий, установленных государственными программами, приоритетными проектами, иными федеральными и региональными стратегическими документами;

3) бюджет для граждан (открытый бюджет, инициативный бюджет);

4) информацию о создании, эксплуатации, учете и регистрации государственных и муниципальных информационных систем;

5) информацию о реализации принципов и механизмов (инструментов) открытости, включая сведения:

- о деятельности созданных общественных и экспертных советов, иных коллегиальных и совещательных органов;
- о взаимодействии органа власти с референтными группами, в т.ч. с общественными объединениями, политическими партиями, профессиональными союзами и другими организациями;
- о результатах проведенной независимой антикоррупционной экспертизы проектов нормативных правовых актов, а также об итогах общественного (публичного) обсуждения проектов документов и решений и др.

В целях упорядочения процедур подготовки, размещения и организации доступа граждан и организаций к законодательно установленным разным

видам информации на официальном сайте в сети "Интернет" целесообразно в каждом органе власти утвердить ведомственный порядок (регламент, правила) обеспечения доступа к информации о своей деятельности с учетом принципов и приоритетных направлений повышения открытости, утвержденных в настоящих Методических рекомендациях.

При регламентации процедур раскрытия органом власти общедоступной информации важно описать все требования к раскрытию информации в сфере полномочий, которые установлены нормативными правовыми актами, а также описать случаи отказа органом власти в предоставлении заявителю информации, доступ к которой ограничен федеральными законами. Поэтому необходимо четко и однозначно сформулировать исключения, количество которых является ограниченным. В том случае, если исключению подлежит только часть документа (информации), оставшаяся часть документа (информации) должна быть раскрыта органом власти, если ее можно разумно отделить от целого документа.

Ведомственный порядок (регламент, правила) обеспечения доступа к информации о деятельности органа власти может содержать:

- а) способы доступа к информации о деятельности органа власти;
- б) перечень информации о деятельности органа власти, предоставляемой по телефонам справочных служб либо по телефонам должностных лиц, уполномоченных на предоставление такой информации;
- в) порядок взаимодействия соответствующих структурных подразделений органа власти по обеспечению доступа к информации о деятельности органа власти;
- г) права и обязанности должностных лиц, ответственных за организацию работы по обеспечению доступа к информации о деятельности органа власти.

Целесообразно разработать и утвердить регламент подготовки и размещения на официальном сайте в сети "Интернет" информации о деятельности органа власти, который предусматривает порядок подготовки,

предоставления и размещения информации на официальном сайте в сети "Интернет", формирования и изменения состава и структуры тематических рубрик (подрубрик) официального сайта, права, обязанности и ответственность соответствующих структурных подразделений и должностных лиц, уполномоченных на предоставление такой информации.

При разработке вышеназванных документов необходимо учитывать порядок обеспечения условий доступности для инвалидов по зрению официальных сайтов федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления в сети "Интернет", утвержденный уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти.

2. Рекомендации по обеспечению работы с открытыми данными

В соответствии с Законом № 149-ФЗ информация в зависимости от категории доступа к ней подразделяется на общедоступную информацию и на информацию, доступ к которой ограничен федеральными законами (информация ограниченного доступа).

В соответствии с Законом № 8-ФЗ общедоступная информация о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления предоставляется государственными органами и органами местного самоуправления неограниченному кругу лиц посредством ее размещения в сети "Интернет" в форме открытых данных.

Не подлежит раскрытию информация, доступ к которой ограничен федеральными законами. К информации ограниченного доступа относятся государственная тайна и иные охраняемые федеральным законом виды тайн, персональные данные, а также сведения конфиденциального характера, перечень которых утвержден Указом Президента Российской Федерации от 6 марта 1997 г. № 188.

Становление системы работы органов власти с открытыми данными может проходить поэтапно:

1 этап — формирование региональной нормативно-правовой базы и организация исполнения требований федерального законодательства в области открытых данных;

2 этап — организационные мероприятия по формированию системы работы в органах власти в области открытых данных, повышение информированности сотрудников органа власти о принципах работы с открытыми данными и обучение технологиям работы с данными (исправление ошибок, повышение качества наборов данных и т.д.);

3 этап — формирование механизмов аналитической и технологической работы с информационными системами, их доработка с учетом требований публикации открытых данных из них;

4 этап — организация взаимодействия с потребителями данных для определения потребности в них, верификация и уточнение данных, связывание данных, продвижение данных и формирование системы оценки общественной ценности публикуемых открытых данных.

На первом этапе необходимо организовать исполнение обязательных требований (правил), предусмотренных Постановлением № 583, на основании и во исполнение которого в субъекте Российской Федерации разрабатываются:

а) перечень общедоступной информации о деятельности органов государственной власти субъектов Российской Федерации, иных государственных органов и органов местного самоуправления, размещаемой в сети "Интернет" в форме открытых данных, в дополнение к Перечню, утвержденному Распоряжением № 1187-р;

б) регламент (порядок, правила) подготовки, публикации и обновления открытых данных с учетом требований федерального законодательства:

– Правил определения периодичности размещения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в форме

открытых данных общедоступной информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, сроков ее обновления, обеспечивающих своевременность реализации и защиты пользователями своих прав и законных интересов, а также иных требований к размещению указанной информации в форме открытых данных, утвержденных Постановлением № 583;

– Правил обязательного размещения органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления общедоступной информации о деятельности органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления, созданной указанными органами или поступившей к ним при осуществлении полномочий по предметам ведения Российской Федерации и полномочий Российской Федерации по предметам совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, переданных для осуществления органам государственной власти субъектов Российской Федерации или органам местного самоуправления, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в форме открытых данных, утвержденных Постановлением № 583;

– Требований к технологическим, программным и лингвистическим средствам, необходимым для размещения информации государственными органами и органами местного самоуправления в сети "Интернет" в форме открытых данных, а также для обеспечения ее использования, утвержденных приказом Минкомсвязи России от 27 июня 2013 г. № 149;

– Методических рекомендаций по размещению государственными органами и органами местного самоуправления на официальных сайтах в сети "Интернет" общедоступной информации в форме открытых данных и техническими требованиями к размещению такой информации,

утверждаемыми Правительственной комиссией по координации деятельности открытого правительства.

Рекомендуется в субъекте Российской Федерации разработать и принять концепцию ("дорожную карту") формирования в регионе системы раскрытия информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления в форме открытых данных.

На втором этапе для координации работы органов власти в области открытых данных в субъекте Российской Федерации рекомендуется обеспечить следующие организационные мероприятия:

а) определить структурные подразделения, ответственные за организацию работы с открытыми данными в органах власти региона;

б) назначить ответственное должностное лицо (структурное подразделение), курирующее формирование и развитие направления по размещению общедоступной информации в форме открытых данных в субъекте Российской Федерации, в т.ч. в целях координации работ на уровне Правительственной комиссии по координации открытого правительства и Совета по открытым данным;

в) сформировать региональный Совет по открытым данным, обеспечив максимально широкое представительство заинтересованных в развитии открытых данных участников (представителей государственных органов, бизнеса, НКО, профессиональных организаций, журналистов, исследователей, имеющих компетенции по работе с данными) и организовать обсуждение приоритетов содержательной и технической политики в области открытых данных, рассмотрение и согласование текущих и перспективных планов органов власти по раскрытию данных, формирование рекомендаций по размещению востребованной информации, стандартов ее размещения и иных вопросов;

г) сформировать механизмы координации инициатив в области открытых данных на федеральном, межрегиональном и межмуниципальном

уровнях посредством выстраивания коммуникаций с создаваемыми советами по открытым данным соответствующих уровней, в том числе: продвижение новых содержательных приоритетов, размещение новых наборов открытых данных, выдвижение стандартов метаданных и текстовых описаний наборов данных, создание и продвижение типовых технологических решений, интеграция инфраструктур размещения открытых данных, продвижение методических, правовых, организационных и технических новаций, проведение публичных мероприятий;

д) проводить на регулярной основе в органах власти семинары, круглые столы, обучение основным компетенциям по раскрытию общедоступной информации в форме открытых данных;

е) внедрить систему мониторинга (оценки) эффективности и результативности органов власти по размещению информации о деятельности в форме открытых данных.

На третьем этапе необходимо обеспечить формирование механизмов аналитической и технологической работы с информационными системами, их доработку с учетом требований публикации открытых данных из них. С этой целью рекомендуется организовать:

а) регулярный аудит информационных ресурсов региона с целью выявления данных, потенциальных к открытию;

б) проведение инвентаризации данных, возможных к открытию;

в) возможности формирования во вновь создаваемых информационных системах, а также в технических заданиях на доработку введенных в промышленную эксплуатацию информационных системах автоматической выгрузки сведений в форме открытых данных;

г) формирование региональной информационной инфраструктуры открытых данных (региональной государственной информационной системы /портала/ для размещения сведений в форме открытых данных) и ее интеграция с инфраструктурой открытых данных федерального уровня либо комплекса

технических политик /требований/, обеспечивающих интеграцию региональных ведомственных информационных систем, являющихся источниками открытых данных, и/или разделов открытых данных официальных сайтов региональных органов исполнительной власти с порталом открытых данных Российской Федерации;

д) формирование комплекса нормативных правовых актов регионального уровня (положения о региональной инфраструктуре открытых данных и порядка /регламента/ размещения информации органами власти субъекта Российской Федерации на технологических мощностях региональной инфраструктуре либо порядка /регламента/ размещения информации органами власти субъекта Российской Федерации на портале открытых данных Российской Федерации);

е) разработку технических стандартов раскрытия и опубликования в форме открытых данных сведений, содержащихся в базах данных органов государственной власти и органов местного самоуправления в субъекте Российской Федерации, включая регламентацию описания набора данных с помощью метаданных;

ж) разработку методики оценки качества набора данных, включая критерии полноты, корректности, детальной структурированности, понятности данных в наборе.

На четвертом этапе в целях организации взаимодействия с потребителями данных рекомендуется обеспечить:

а) создание и регламентацию работы организационной площадки для вовлечения пользователей в обсуждение качества опубликованных наборов данных;

б) формирование механизмов учета запросов и потребностей гражданского общества и предпринимательского сообщества при определении приоритетов публикации данных, а также повышения качества наборов данных с участием, в т.ч. разработчиков приложений, СМИ, референтных групп;

в) разработка и принятие методики (порядка) оценки востребованности наборов данных, которая учитывает интересы разработчиков, референтных групп для открытия новых наборов данных, верификации, уточнения и связывания данных;

г) реализация механизмов обеспечения связанности данных органов власти и данных негосударственных организаций при наличии высокой оценки общественной ценности таких проектов;

д) формирование широкой экосистемы открытых данных с понятными критериями развития и системой их оценки на основе платформенной интеграции данных, ресурсов пользователей и органов власти с целью получения цифровых продуктов на открытых данных, повышающих качество жизни граждан в регионе.

3. Рекомендации по обеспечению понятности нормативно-правового регулирования, государственных политик и программ, разрабатываемых (реализуемых) органами власти, и вовлечению граждан в общественное обсуждение проектов разрабатываемых решений

Обеспечение понятности нормативно-правового регулирования, осуществляемого органами власти, — это достижение простоты восприятия гражданами социально значимой информации, официальных документов (планов, решений, государственных программ, политик и нормативных правовых актов), разрабатываемых и реализуемых органами власти.

Рекомендуется обеспечить понятность деятельности органов власти для основных референтных групп и для общества в целом. В качестве ключевых направлений, на которых рекомендуется сосредоточиться при разработке пояснений, могут быть определены:

а) подготовка и обсуждение проектов нормативных правовых актов;

б) миссия, цели, задачи и основные направления деятельности органа власти, в том числе в формате публичной декларации целей и задач органа власти;

в) разработка и принятие нормативных и правовых стратегических документов: концепций, стратегий, планов, общественно значимых законопроектов и нормативных правовых актов;

г) формирование, принятие и исполнение бюджета;

д) предоставление государственных и муниципальных услуг, в том числе и в электронном виде.

При выборе материала, в отношении которого готовится пояснение, органу власти рекомендуется исходить из общественной значимости материала для максимально широкого числа референтных групп, а также предполагаемого способа распространения подготовленного материала в понятном формате.

Для реализации данного механизма (инструмента) органам власти рекомендуется разрабатывать пояснения в различных форматах в отношении указанных видов документов и решений с целью предоставления референтным группам, представителям общественности информации о необходимости того или иного документа (решения, действия), предлагаемых изменениях, включая сравнение с текущей ситуацией, возникающих выгодах и потерях для заинтересованных сторон, их влиянии на качество жизни граждан (условия ведения предпринимательской деятельности), а также достигаемых социальных и экономических эффектов.

При подготовке пояснений рекомендуется готовить приложения к официальным документам в виде:

- текстовых пояснений;
- наглядных графических, аудио- и видеопредставлений материала;
- интеллектуальных карт.

В зависимости от решаемой задачи органы власти могут использовать отдельные виды пояснений, либо комбинацию нескольких видов. При этом ключевым критерием выбора вида пояснения является простота и понятность материала, в отношении которого готовится пояснение, для максимального широкого числа референтных групп.

3.1. Рекомендации по подготовке текстовых пояснений

Разные нормативные правовые акты затрагивают интересы различных референтных групп и целевых аудиторий. Правильно выстроенная работа с целевой аудиторией включает:

- определение целевой аудитории, интересы которой затрагиваются в том или ином нормативном акте/ проекте нормативного акта;
- разделение целевой аудитории на конечное число референтных групп;
- расположение в начале материала, адресованного разным референтным группам;
- моделирование возможных вопросов от референтных групп и подготовка предварительных ответов для них.

Важным свойством представляемого текстового пояснения является его четкое и понятное структурирование. Выполнение надлежащего структурирования текста предполагает:

- размещение самой важной информации в начале, исключений, специальных норм, справочной информации - в конце;
- создание подробного оглавления документа, которое будет служить "дорожной картой" для ориентации и прохождения по документу;
- разделение текста на небольшие абзацы, содержащие законченные смысловые "порции" информации;
- описание предполагаемых в нормативном правовом акте процедур в виде последовательности действий в хронологическом порядке;
- ограничение уровней нумерации и содержания документа - не более 3 уровней;

- выделение отдельных блоков информации для различных целевых аудиторий.

Отдельное внимание следует уделять работе с лексикой. Для работы с лексикой с учетом широты референтных групп следует учитывать следующие аспекты:

- обращение текста к конкретному лицу ("Вы"), а не абстрактно ("Заявитель");

- определение используемых в тексте профессиональных юридических или специализированных отраслевых понятий, терминов или аббревиатур, знание которых неочевидно и не предполагается представителями широких референтных групп;

- использование нейтральной повседневной лексики, понятной широкой целевой аудитории;

- устранение сложных причастных и деепричастных оборотов;

- сокращение использования отглагольных существительных;

- использование глаголов преимущественно в активном залоге.

Изложение материала на официальном сайте органа власти для пользователей сети "Интернет" предполагает:

- грамотное построение предложений;

- краткость построения фраз;

- конкретность как исключение возможности различных толкований обсуждаемых идей, терминов и предложений.

Представление текста на официальном сайте органа власти рекомендуется делать с помощью удобного для чтения шрифта (по возможности пользователь может изменить размер шрифта) и при комбинации цвета текста и его фона, не перегружающей зрение читающего. Текст должен быть адаптирован под различные устройства: смартфоны, планшеты, персональные компьютеры. Должен использоваться принцип последовательной детализации текста, когда читатель может в интерактивном

режиме после прочтения главного информационного посыла открыть дополнительный текст с детализацией кратко изложенного тезиса. Текст должен быть снабжен удобной навигацией: переходы по страницам вперед, назад, к началу и концу текста на сайте, а также иметь переходы по структурным разделам текста. Текст может содержать гиперссылки на релевантные документы, а также на глоссарий использующихся терминов и определений. Текст может быть снабжен графическими иконками, отсылающими читателя к другим документам, а также аудио- и видеовставками.

3.2. Рекомендации по подготовке графических, аудио- и видеопредставлений

Для максимального выделения и разъяснения практически важных положений (инициатив, документов) при подготовке пояснений рекомендуется использовать инфографику, презентационные материалы, видео- и аудиозаписи, анимационные материалы и т.д. Вне зависимости от формы пояснений, необходимо четко определить целевую аудиторию их пользователей.

Инфографика подразумевает упрощение официальных документов для обеспечения их простоты восприятия и максимально ориентирована на целевую аудиторию. Для одного документа может существовать несколько вариантов инфографики, ориентированных на различные референтные группы. Основными принципами создания инфографики являются:

- определение концепции и цели;
- привлекательная, понятная тема;
- красивый, эффективный дизайн;
- учет целевой аудитории;
- эмоциональные цвета;
- выбор интересных фактов;
- визуализация;
- упрощение;

- использование линии времени.

При подготовке презентационных материалов рекомендуется:

а) логически, структурно и последовательно разделить информацию в презентации (на слайде);

б) использовать ограниченный набор листов (слайдов) презентаций;

в) выносить в заголовки листа (слайда) основное сообщение, которое должно быть передано пользователю информации;

г) разумно ограничить количество текста на каждом листе (слайде), стремиться использовать короткие фразы, развивающие основное сообщение в заголовке листа (слайда), схемы, таблицы, графики и символы;

д) по возможности не повторять прямые цитаты из текстов документов, к которым готовятся пояснения;

е) использовать понятные образы в качестве рисунков на листах (слайдах), относящиеся к рассматриваемой в презентации (на листе) теме (вопросе) в дополнение к текстовым сообщениям;

ж) использовать шрифт, позволяющий с легкостью ознакомиться с представленным материалом.

Эффективным средством предоставления пояснений может являться видео- и аудиозапись. При этом рекомендуется, чтобы в таком случае пояснения давались ответственными уполномоченными сотрудниками органа власти, в т.ч. руководителем, его заместителями, руководителями соответствующих структурных подразделений.

3.3. Рекомендации по созданию интеллектуальных карт (блок-схем)

Под интеллектуальной картой понимают логически, семантически и визуально связанный ряд объектов, сущностей, понятий, процедур, которые составляют предмет проекта официального документа. Можно представить интеллектуальную карту как блок-схему, объединяющую смысловые элементы официального документа в схематичном виде с указанием связей между ними.

Создание интеллектуальной карты подразумевает две основные операции:

1) Анализ текста документа и выделение его основных смысловых сущностей и нововведений;

2) Описание основных сущностей и нововведений путем визуальных связей.

Основными элементами интеллектуальной карты документа являются:

- предмет регулирования или рассмотрения;
- основные понятия проекта документа;
- субъекты, которые задействованы в документе;
- объекты, на которые направлено действие документа;
- основные нововведения - понятия, процедуры, правила или иные сущности проекта документа, которые ранее не существовали или не употреблялись в контексте регулирования.

При визуализации интеллектуальных карт следует учитывать рекомендации для инфографики с тем, чтобы получающийся графический объект был интересен широкой целевой аудитории граждан.

3.4. Каналы связи и коммуникаций

В целях достижения эффекта от реализации механизма (инструмента) "понятности" рекомендуется применять различные каналы коммуникаций:

1) массовые безадресные коммуникации: телевидение, радио, пресса, наружная реклама, информационно-телекоммуникационная сеть "Интернет";

2) адресные коммуникации, предполагающие воздействие на отдельные референтные группы.

Для определения используемых каналов коммуникаций и необходимых коммуникационных мероприятий органам власти рекомендуется разрабатывать коммуникационную стратегию, а также медиа-план, содержащий описание планируемых мероприятий, их параметры, сроки, целевую аудиторию, задачу, на решение которой они направлены.

В случае использования массовых коммуникаций визуальные и смысловые образы должны быть лаконичны по принципу "есть проблема и есть решение". При использовании адресных коммуникаций в предлагаемый формат могут быть включены дополнительные этапы пояснений с необходимой степенью детализации для каждой референтной группы.

При решении каждой конкретной задачи необходимо выбрать оптимальную комбинацию каналов коммуникации, исходя из внешних и внутренних ограничений (временные, кадровые, денежные ресурсы, необходимая и достаточная широта охвата референтных групп; информирование или получение обратной связи и т.п.), а также специфики референтных групп (профессиональные интересы, возрастные категории, социальная активность).

4. Рекомендации по вовлечению граждан в общественное обсуждение разрабатываемых решений и документов

При организации общественного обсуждения проектов нормативных правовых и правовых актов, иных стратегических и концептуальных документов следует иметь в виду, что такие обсуждения наиболее эффективны на стадии, когда есть возможность повлиять на результаты.

Общественные обсуждения проводятся в целях содействия вовлечению граждан и их объединений в процесс осуществления государственного и муниципального управления, обеспечения соответствия решений, принимаемых органами власти, интересам населения региона.

Общественные обсуждения проводятся на принципах равенства прав граждан Российской Федерации на участие в обсуждении, свободы их волеизъявления, объективности и гласности обсуждения, обязательности рассмотрения поступающих в ходе обсуждения предложений, обоснованности решений, принимаемых по результатам обсуждения. Какие-либо прямые или косвенные ограничения участия граждан в обсуждении в зависимости от

происхождения, должностного, социального или имущественного положения, языка, расовой или национальной принадлежности, пола, образования, отношения к религии, политических и иных взглядов, принадлежности к общественным объединениям, а также от других обстоятельств недопустимы.

Основными этапами вовлечения граждан в общественное обсуждение разрабатываемых решений и документов являются:

- 1) информирование общественности об инициировании разработки решения или документа;
- 2) предоставление проекта решения и сопутствующих материалов в распоряжение заинтересованных сторон;
- 3) проведение консультаций с гражданами в соответствии с установленным порядком;
- 4) рассмотрение рекомендаций граждан, общественных объединений, иных заинтересованных сторон в процессе разработки проектов решений;
- 5) информирование общественности о принятых решениях.

В статье 24 Закона № 212-ФЗ определены основные требования к проведению общественных обсуждений.

В целях повышения эффективности общественных обсуждений в субъекте Российской Федерации, в случае если организатором общественных обсуждений являются органы власти, целесообразно разработать и принять порядок проведения общественных обсуждений, в котором может быть предусмотрено:

- размещение проектов документов, которые выносятся на общественное обсуждение, на официальном сайте, в СМИ и т.д.;
- участие представителей органа власти - разработчика правового акта или инициативы (концепции) для оперативного реагирования на вопросы, идеи и комментарии граждан и экспертов;
- внутренний контроль результатов общественного обсуждения проектов;

- оценка гражданами доступности, понятности и результативности общественного обсуждения;
- обнародование и рассмотрение результатов общественного обсуждения.

Порядок также должен содержать нормы, устанавливающие, какие документы и решения выносятся и (или) не выносятся на общественное обсуждение.

Информация о проведении общественного обсуждения является открытой и общедоступной и может быть доведена до граждан любыми способами, не противоречащими федеральному и региональному законодательству.

Целесообразно, чтобы на официальном сайте, на котором размещается проект документа, который выносится на общественное обсуждение, размещалась следующая информация:

- комментарии и разъяснения органов власти и иных заинтересованных субъектов по вопросу, вынесенному на общественное обсуждение, на понятном языке, с приведением расчетов и обоснованием затрат и выгод от его принятия;
- информация об адресах, способах и сроках внесения предложений (выявления мнений) по обсуждаемым проектам;
- результаты социологических, научных исследований (в случае их проведения) по вопросу, вынесенному на общественное обсуждение;
- периодические обзоры поступающих предложений и мнений граждан по вопросу, вынесенному на общественное обсуждение;
- сроки и порядок рассмотрения поступивших предложений.

Дополнительно на официальном сайте в целях повышения уровня вовлеченности гражданского общества в процедуры выработки и реализации решений целесообразно предусмотреть:

а) создание механизмов интерактивного обсуждения концепций проектов нормативных правовых актов и (или) текстов в сети Интернет посредством интерактивных опросов, онлайн-обсуждений и пр.;

б) информирование о начале разработки, сроках и порядке предварительного обсуждения и публичных консультаций (обсуждений) с общественностью, профессиональным сообществом, бизнесом;

в) инструменты, позволяющие людям с ограниченными возможностями принять участие в процедурах общественных обсуждений.

В ходе общественного обсуждения, при выявлении гражданами и экспертами значительного количества проблем и экспертных формулировок, с целью их открытого активного обсуждения, разработчики проекта правового акта:

- организуют дискуссионные клубы, иные открытые формы публичного общения, обсуждения в сети Интернет посредством форумов, чатов и иных веб-сервисов,

- проводят видеоконференции, вебинары, в которых поясняют свою позицию, отвечают на вопросы экспертов.

Для изучения и обобщения предложений и мнений, поступающих от участников общественного обсуждения, его инициатор может формировать рабочую группу, комиссию и т.п. К ее работе необходимо привлекать членов общественных и экспертных советов, представителей профессионального сообщества, независимых экспертов.

По итогам общественного обсуждения орган власти - разработчик готовит публичный отчет, состоящий из статистической и аналитической частей.

Статистическая часть отчета содержит в себе общую информацию о состоявшемся общественном обсуждении, в т.ч.:

а) о количестве:

- участвовавших в обсуждении граждан и экспертов;

- предложенных формулировок, замечаний по обсуждаемым проектам;
- выявленных проблем;

б) о наиболее распространенных формулировках, замечаниях, предложениях, высказанных в ходе общественного обсуждения;

в) сведения о проведении экспертиз, опросов общественного мнения по вопросу, вынесенному на обсуждение, и иных мероприятиях, проведенных в рамках общественного обсуждения, а также об их результатах.

Аналитическая часть отчета содержит позицию инициатора общественного обсуждения по основным комментариям, проблемам и экспертным формулировкам, высказанным в ходе общественного обсуждения. Основные выводы таких аналитических обзоров следует включать в качестве обязательного компонента пояснительной записки (экспертного заключения) к разработанному проекту нормативного правового акта.

Результаты общественных обсуждений, решений и отчетов органа власти рассматриваются общественным советом, созданным при этом органе власти, и доводятся до сведения жителей через СМИ, размещаются на официальном сайте в сети "Интернет".

По итогам общественных обсуждений наиболее общественно значимых проектов и инициатив может проводиться круглый стол, видеоконференция, иные формы публичного освещения результатов, в т.ч. в СМИ, социальных сетях и пр.

5. Рекомендации по формированию и организации деятельности общественных советов

В целях вовлечения представителей гражданского общества в процедуры выработки и реализации решений органами исполнительной власти, а также повышения информированности населения по основным направлениям деятельности органа власти важно постоянно совершенствовать взаимодействие с общественными советами.

В федеральном законодательстве последовательно совершенствуются нормы, направленные на повышение эффективности взаимодействия граждан Российской Федерации, некоммерческих организаций, различных профессиональных и социальных групп с органами государственной власти субъекта Российской Федерации и органами местного самоуправления в целях учета потребностей и интересов граждан, при формировании и реализации государственной политики и в целях осуществления общественного контроля. Основополагающую роль имеют Федеральные законы от 21 июля 2014 г. № 212-ФЗ "Об основах общественного контроля в Российской Федерации" и от 23 июня 2016 г. № 183-ФЗ "Об общих принципах организации и деятельности общественных палат субъектов Российской Федерации".

Во всех субъектах Российской Федерации приняты региональные законы об Общественной палате, в 26 региональных законодательных актах включены нормы об образовании общественных советов при региональных органах власти. В 62 регионах приняты региональные законы об общественном контроле, в 45 из которых также определяется порядок образования общественных советов. Таким образом, в большинстве субъектов Российской Федерации порядок образования общественных советов устанавливается законодательным актом.

Региональная общественная палата принимает активное участие в формировании общественных советов, что реализуется в разных формах:

- является организатором конкурса при формировании персональных составов общественных советов;
- выдвигает кандидатуры в составы общественных советов;
- совместно с органом власти, при котором образуется общественный совет, разрабатывает дополнительные (специфические) требования к кандидатам в члены общественных советов;
- согласовывает положение и персональный состав общественных советов.

В региональном законе целесообразно установить конкурсный порядок формирования составов общественных советов, основные требования к кандидатам, порядку их выдвижения, количественному персональному составу. Рекомендуется в составы общественных советов включать не менее 3 человек.

В правилах конкурсного отбора членов общественного совета целесообразно предусмотреть, что часть кандидатов включается в состав общественных советов с использованием процедур интернет-голосования заинтересованными и активными гражданами.

Принципиально важно при формировании общественных советов обеспечить максимальную понятность для различных референтных и социальных групп процедур отбора кандидатов в члены общественного совета и утверждения его членов.

Региональная общественная палата в дальнейшем может также осуществлять организационную и методическую поддержку деятельности общественных советов.

Региональная общественная палата вправе проводить мониторинг эффективности взаимодействия общественных советов с органами власти, при которых они созданы. Целесообразно такой мониторинг проводить на регулярной основе, с публичным представлением результатов, в том числе на официальных сайтах общественной палаты и органов власти, при которых действуют общественные советы.

Организационно-техническую поддержку оказывает орган власти, при котором создается общественный совет.

Руководству органа власти важно обеспечить:

- а) вынесение на рассмотрение общественного совета в приоритетном порядке вопросов, представляющих широкий общественный интерес;
- б) регулярность заседаний общественного совета;

в) размещение на официальном сайте информации о персональном составе и деятельности общественного совета, принятых им решениях и заключениях по рассматриваемым проектам и инициативам;

г) повышение публичности деятельности общественного совета, включая использование современных информационных технологий;

д) учет позиций и мнений общественного совета в решениях органа власти;

е) регулярный мониторинг эффективности взаимодействия органа власти с общественным советом с выработкой предложений по совершенствованию данного взаимодействия.

На уровне субъекта Российской Федерации целесообразно разработать и утвердить:

типовое (примерное) положение об общественном совете при органах исполнительной власти субъектов Российской Федерации;

перечень проектов нормативных правовых актов, общественное обсуждение которых обязательно должно проводиться при участии общественных советов при органах исполнительной власти субъектов;

положение (порядок) рассмотрения и учета рекомендаций (предложений) общественных советов;

порядок включения членов общественных советов в составы конкурсных комиссий в органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации.

При формировании планов деятельности общественных советов членам советов необходимо обеспечить сбор предложений для включения в план деятельности от широкого круга общественных и экспертных организаций, разных референтных групп, а также обсуждение проекта плана деятельности с последними. Планы деятельности общественных советов размещаются в открытом доступе в начале календарного года или в течение квартала после формирования нового состава общественного совета и подлежат корректировке, в т.ч. по предложениям граждан и общественных объединений.

В обязательном публичном доступе размещается информация о решениях, принятых общественным советом. Общественный совет обязан публиковать одобренные на заседании заключения и результаты экспертиз по рассмотренным проектам нормативных правовых актов и иным документам, независимо от принятых на их основе решений органами власти.

В целях исключения конфликта интересов в деятельности членов общественных советов при органах власти целесообразно разработать Кодекс этики членов общественных советов.

Рекомендуется ежегодный публичный отчет об итогах деятельности общественного совета размещать на официальном сайте органа власти, а при наличии возможностей — на сайте региональной общественной палаты.

Заседания общественных советов могут проходить в открытом режиме, с приглашением представителей СМИ, референтных групп и заинтересованных граждан. С этой целью целесообразно разработать регламент участия в открытых заседаниях общественных советов.

Публичность деятельности общественного совета также может поддерживаться созданием при нем специализированной интернет-площадки или интерактивного общественного совета, функционирующих на постоянной основе и состоящей из экспертов в различных сферах деятельности, жителей различных регионов и представителей разных социальных слоев, значительно расширяющего географию работы общественных советов и обеспечивающего в режиме реального времени ответную общественную реакцию по обсуждаемым вопросам.

Для обеспечения информационной открытости деятельности общественного совета могут использоваться информационные ресурсы, имеющиеся в распоряжении общественного совета, органа власти, региональной общественной палаты.

Открытость деятельности общественного совета может быть обеспечена также путем интернет-трансляции заседаний общественного совета с

последующим размещением видео на популярных видеосервисах, открытия дискуссионных моделируемых площадок (форумов) с возможностью оставления комментариев, обсуждения предлагаемых проектов и документов, создания отдельных аккаунтов для членов общественных советов (с расширенными правами) с возможностью ведения собственного блога, личным кабинетом со статистикой обсуждения, дайджестом обновления и прочим.

Целесообразно наделить общественный совет полномочиями по рассмотрению индивидуальных и (или) коллективных обращений граждан, поступивших в общественный совет, в том числе направленных с использованием сети "Интернет", а также результатов проведения антикоррупционной экспертизы проектов нормативных правовых актов аккредитованными Минюстом России экспертами.

6. Рекомендации по организации работы с референтными группами

Каждому органу власти рекомендуется определить, какие организации, общественные объединения и социальные группы граждан (включая из числа получателей государственных услуг, потребителей информации, иных сторон), представителей предпринимательского сообщества являются его референтными группами, т. е. теми заинтересованными юридическими и физическими лицами, которые обладают и (или) и представляют общие охраняемые законом интересы потенциальных участников общественных отношений, регулирование и управление которых относится к сфере полномочий органа власти. Органы и организации могут быть объединены общим интересом при взаимодействии с органом власти.

Целями взаимодействия органа власти с референтными группами являются:

а) всестороннее выявление и учет мнений, предпочтений и ожиданий заинтересованных референтных групп при принятии решений органом власти;

б) осуществление оценки рисков и преимуществ тех или иных вариантов общественно значимых решений с учетом интересов референтных групп и ресурсных ограничений;

в) содействие развитию прозрачных и доверительных отношений с обществом;

г) повышение информированности общества о работе органа власти;

д) повышение доверия общества к решениям исполнительной власти;

е) мониторинг и корректировка принятых решений.

Для достижения указанных целей необходимо решать следующие задачи:

а) определение перечня референтных групп и персонального состава участников референтных групп;

б) своевременное доведение до референтных групп информации по актуальным и значимым вопросам в сфере деятельности органа власти;

в) развитие форм и механизмов обратной связи с референтными группами;

г) вовлечение в сотрудничество референтных групп посредством различных инструментов и каналов взаимодействия;

д) оценка участниками референтных групп качества и эффективности деятельности органа власти, включая оценку уровня открытости органа власти в рамках мониторинга;

е) изучение степени удовлетворенности различных референтных групп результатами взаимодействия.

Органам власти рекомендуется взаимодействовать с референтными группами на основе соблюдения следующих базовых принципов:

а) принцип полноты – максимально полное выделение референтных групп на стадии формирования их общего перечня и привлечение максимального числа заинтересованных референтных групп на стадии проработки конкретного проекта (решения, проблемы, действия либо бездействия);

б) принцип актуальности – регулярная ревизия и обновление перечня референтных групп и их участников, в том числе в обязательном порядке в случае изменения полномочий органа власти;

в) принцип вовлеченности – обеспечение участия референтных групп в процессе обсуждения того или иного решения, оценки деятельности органа власти;

г) принцип реагирования – обеспечение своевременного предоставления обратной связи на запросы референтных групп, а также обоснования причин, по которым те или иные мнения референтных групп не были учтены при принятии решения;

д) принцип этичного поведения – предотвращение конфликта интересов, недопущение оказания давления на участников референтных групп в процессе взаимодействия;

е) принцип понятности – представление предмета взаимодействия с референтными группами в форме, обеспечивающей простое и доступное восприятие информации;

ж) принцип открытого взаимодействия – обеспечение равного доступа к обсуждению конкретного проекта (решения, проблемы, действия либо бездействия) всех референтных групп;

з) принцип регулярности – обеспечение периодичности взаимодействия с референтными группами.

В целях создания эффективного механизма (инструмента) взаимодействия с референтными группами органу власти рекомендуется сформировать общий перечень всех групп, соответствующих его деятельности. Для этого целесообразно:

– проанализировать полномочия органа власти, цели и задачи его деятельности и выделить те социальные группы, на которые в наибольшей мере направлены результаты осуществления деятельности органа власти;

– осуществить анализ поступивших в орган власти обращений от физических и юридических лиц, выделив наиболее часто встречающиеся категории;

– составить перечень участников референтных групп (персонального состава), необходимый для организации адресной работы с референтными группами, в особенности по вопросам, требующим регулярного взаимодействия.

При определении референтных групп рекомендуется учитывать следующие особенности:

а) референтными группами не являются конкретные организации, юридические лица, физические лица, даже в том случае, если они представляют интересы широких социальных или профессиональных групп (такие лица могут выступать в качестве участников);

б) полномочия (функции) органов власти выступают отправной точкой для определения референтных групп, но сами по себе не могут быть названы референтной группой;

в) каналы взаимодействия (рабочие группы для обсуждения тех или иных проблемных вопросов, общественный совет при органе власти, экспертные и консультационные советы при органе власти, средства массовой информации и т.п.), используемые для контактов с референтными группами, сами референтными группами не являются.

В соответствии с интересами и потребностями референтных групп рекомендуется формировать различные формы и способы взаимодействия и коммуникаций с ними, которые в наибольшей степени релевантны для каждой конкретной группы.

Работа с референтными группами наиболее эффективно может осуществляться по следующим направлениям:

а) подготовка и обсуждение проектов решений, стратегических и концептуальных документов, общественно значимых нормативных правовых актов;

б) обсуждение публичной декларации целей и задач на текущий год и отчета о ходе ее реализации;

в) обсуждение проектов планов и отчетов об их реализации;

г) оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронном виде;

д) составление перечня приоритетных востребованных наборов открытых данных;

е) мероприятия органа власти, предпринятые и планируемые к осуществлению, направленные на противодействие коррупции.

В целях информирования и получения обратной связи с референтными группами органы власти могут использовать следующие каналы и инструменты взаимодействия (перечень не является закрытым и не предполагает обязанности применять все нижеперечисленные каналы и инструменты):

- СМИ;
- совещательные, экспертные, консультативные органы при органе власти;
- официальный сайт органа власти;
- аккаунты в социальных сетях;
- тематические онлайн-форумы, Интернет-блоги;
- адресная рассылка по участникам референтных групп;
- переписка через электронную и обычную почту;
- электронный и личный прием;
- горячие линии (телефоны) доверия;
- информационные материалы, буклеты, листовки;

– информационные экраны в помещениях для приема посетителей (клиентов).

В процессе взаимодействия с референтными группами можно использовать различные способы, позволяющие выяснить ожидания (настроения, мнения) референтных групп, включая:

- а) опросы;
- б) прямые линии с руководством органа власти;
- в) анализ публикаций в СМИ;
- г) исследование удовлетворенности потребителей государственных и муниципальных услуг;
- д) анализ обращений, в том числе жалоб, физических и юридических лиц, поступивших через различные каналы и инструменты взаимодействия;
- е) экспертные обсуждения;
- ж) переговоры, консультации;
- з) краудсорсинговые технологии и электронное голосование;
- и) общественные обсуждения и публичные слушания;
- к) тематические конференции, круглые столы, вебинары;
- л) мобильные приложения для смартфонов.

При решении каждой конкретной задачи органу власти целесообразно выбирать оптимальную комбинацию каналов, инструментов и способов взаимодействия, исходя из внешних и внутренних ограничений (временные, кадровые, денежные ресурсы, необходимая и достаточная широта охвата референтных групп, информирование или получение обратной связи и т.п.), а также специфики референтных групп (профессиональные интересы, возрастные категории, социальная активность).

6.1. Взаимодействие с экспертными, совещательными и консультативными органами

С использованием данных о референтных группах орган власти может создавать совещательные, экспертные и консультативные органы по

различным направлениям своей деятельности (далее — совещательные органы) с целью организации проведения экспертизы экономических и социально значимых решений.

Для формирования совещательного органа должно быть разработано и утверждено положение о нем, в котором определены цели и задачи, на решение которых направлена деятельность, требования к кандидатам в его члены, порядок отбора и ротации, а также функции и полномочия. В положении целесообразно также определить основные вопросы организации его деятельности, прекращения членства, а также порядок взаимодействия с органами власти, в том числе организационно-техническое и материальное сопровождение деятельности создаваемого совещательного органа.

При формировании совещательных органов рекомендуется:

а) обеспечить понятный, прозрачный и открытый процесс их формирования, в том числе с применением современных информационно-коммуникационных технологий;

б) обеспечить максимально широкое информирование экспертного сообщества об имеющихся возможностях участия в деятельности совещательных органов, как среди референтных групп, так и среди неограниченного круга лиц;

в) обрабатывать и предоставлять неограниченному кругу лиц информацию о кандидатах в члены совещательных органов в соответствии с требованиями Закона о персональных данных.

Основной задачей совещательных органов является обеспечение участия экспертного и профессионального сообщества в процессах подготовки и принятия решений органами власти, а также экспертного сопровождения исполнения принятых решений.

Помимо включения экспертов в составы совещательных органов, орган власти может рассмотреть создание общей базы данных экспертов по вопросам, относящимся к сферам его деятельности. Информация,

содержащаяся в базе данных экспертов, является общедоступной, за исключением персональных данных и иных охраняемых законом категорий информации.

Работа совещательных органов при органе власти и процесс взаимодействия с ними могут быть организованы на специальной технологической платформе.

Технологическая платформа деятельности совещательных органов может обеспечивать следующие возможности:

а) создание личного профиля каждого эксперта с указанием информации о себе, образовании, профессиональном опыте и ключевых компетенциях, контактной информации;

б) создание для каждого эксперта личного кабинета с возможностью получать сообщения от других экспертов, а также корректировать персональные настройки;

в) организацию онлайн-, теле- и аудиоконференций, в том числе трансляций заседаний (совещаний) в органе власти;

г) наличие в системе групповых инструментов представления, хранения и распределения знаний (ментальные карты, вики-технологии и т. д.);

д) возможность создания форумов для коллективного обсуждения;

е) интеграцию технологической платформы совещательных органов с социальными сетями;

ж) возможность объединения экспертов в различные группы, создание групповых рассылок и распределение задач внутри группы;

з) наличие возможности проследить связь комментариев и материалов, размещенных в системе, а также их автора;

и) обеспечение доступности всех материалов, связанных с деятельностью совещательных органов онлайн;

к) открытый API с целью создания возможности поддержки механизмов разработки коннекторов для специализированных продуктов.

6.2. Рекомендации по формированию общественной оценки деятельности органов власти

Общественная оценка деятельности органов государственной власти, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных организаций, иных органов и организаций, осуществляющих в соответствии с федеральными законами отдельные публичные полномочия, в целях защиты прав и свобод человека и гражданина, прав и законных интересов общественных объединений и иных негосударственных некоммерческих организаций (далее – общественная оценка) в Законе № 212-ФЗ определена как одна из целей общественного контроля.

Способы общественной оценки будут различаться в зависимости от характеристик (особенностей):

- социальных (общественных) групп, признанных (выбранных) субъектами оценивания,
- объектов наблюдения и предметов оценки,
- методов (методик) оценки.

Предметом общественной оценки могут стать следующие:

- 1) результаты оценки внедрения принципов и механизмов (инструментов) открытости органов власти;
- 2) результаты оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг;
- 3) публичная декларация целей и задач органа власти на очередной год;
- 4) удовлетворенность референтных групп уровнем открытости органов власти.

Субъекты общественного контроля в соответствии требованиями Закона № 212-ФЗ в соответствии с установленным порядком являются организаторами общественной оценки.

Соблюсти баланс интересов различных социальных групп при проведении общественной оценки с целью недопущения конфликта их интересов возможно путем формирования по согласованию с этими группами

разных типов регулярно обновляемых показателей в разрезе различных групп пользователей, с возможностью обновления соответствующей статистики.

Для оценки качественных показателей, включенных в систему общественной оценки, целесообразно привлекать независимые общественные организации, обладающие необходимой профессиональной компетенцией и репутацией в определенной сфере. Для повышения объективности такой оценки может проводиться несколько тематических независимых мониторингов.

С целью повышения эффективности привлечения граждан к различным формам участия целесообразно создание инфраструктуры обеспечения учета мнения граждан, включающей следующие элементы:

а) технологический – платформа/механизм на базе информационно-коммуникационных технологий, обеспечивающий возможность учета мнения граждан;

б) нормативно-правовой – система норм права, регулирующих процедуры, связанные с обеспечением учета мнения граждан по различным аспектам деятельности органа власти;

в) коммуникационный – система информирования граждан о возможности выразить свою позицию.

Органу власти целесообразно установить:

- перечень вопросов из сферы своей компетенции, в отношении которых необходим учет мнений и оценок граждан,
- процедуры вынесения на общественное обсуждение с целью учета мнения и оценок граждан,
- правила (порядок) обработки и учета результатов обсуждения,
- критерии и ключевые показатели эффективности проведенного обсуждения и сбора мнений и оценок граждан.

7. Формирование публичных деклараций целей и задач органов власти, планов и публичной отчетности органов власти, их общественное обсуждение и экспертное сопровождение

На основании принимаемых в органах власти документов стратегического и оперативного планирования, содержащих цели, направления, индикаторы, планируемые промежуточные и окончательные результаты деятельности органа власти на среднесрочный период рекомендуется ежегодно разрабатывать публичную декларация целей и задач органа власти, включающую цели, направления, индикаторы, планируемые результаты, которые представляются для широкого общественного обсуждения (далее – публичная декларация).

Публичные декларации органов власти рекомендуется на регулярной основе обсуждать с экспертным сообществом, общественными советами, референтными группами и широкой общественностью для формирования у общества всестороннего понимания деятельности органов власти, включая их цели, задачи и планируемые мероприятия по их достижению, ресурсов, необходимых для их достижения, промежуточных и конечных результатов.

При этом все цели, задачи и индикаторы измерения рекомендуется формулировать на понятном и доступном для граждан языке с соответствующими текстовыми, графическими и визуальными пояснениями (подробнее см. раздел 3.3 настоящих Методических рекомендаций).

Публичную декларацию рекомендуется размещать на главной странице официального сайта в сети "Интернет". Форматы представления публичной декларации могут быть различными, однако рекомендуется, чтобы документ не только раскрывал планы и решаемые задачи, а отражал также общественно значимые результаты, на достижение которых направлена деятельность органа власти, которые понятны основным референтным группам.

Организовать общественное обсуждение и экспертное сопровождение публичных деклараций органам власти рекомендуется с учетом следующих подходов:

а) организовывать публичное представление публичной декларации для представителей референтных групп посредством различных каналов взаимодействия, включая представление на заседании общественного совета/коллегии органа власти; в рамках широких общественных обсуждений, пресс-конференций и т.п.;

б) ввести систему сбора комментариев и оценок представителей референтных групп по обсуждению публичной декларации, что, в частности, может быть организовано путем сбора комментариев на официальном сайте органа власти в сети "Интернет";

в) аккумулировать и представлять статистическую информацию о текущем исполнении публичной декларации;

г) организовать публичный отчет о ходе реализации публичной декларации с представлением ответственными лицами достигнутых результатов, включая формат: видео-роликов на официальном сайте органа власти, проведения встреч с представителями референтных групп, экспертными и общественными советами при органе исполнительной власти и т.д. Такое представление/отчет следует проводить не реже, чем на полугодовой основе;

д) организовывать общественную и экспертную оценку реализации публичной декларации в течение и в конце отчетного периода (в том числе посредством представления на итоговом заседании общественного совета и (или) коллегии органа власти).

Принцип подотчетности наиболее полно может быть реализован через предоставление органами власти информации (отчетов) о своей деятельности в различных форматах, с учетом запросов и приоритетов гражданского общества. Наличие такой информации (отчетов) в понятной и доступной

форме призвано способствовать возможности осуществления общественного контроля за качеством реализации органом власти возложенных на него полномочий.

Отчетную информацию целесообразно также дополнять мнениями и аналитическими выводами, в которых учитываются как долгосрочные, так и краткосрочные перспективы деятельности органа власти и содержится информация, являющаяся существенной для принятия решения пользователями.

В качестве одного из ключевых видов отчетности органу власти рекомендуется готовить итоговый доклад о результатах исполнения публичной декларации (далее – итоговый доклад).

Итоговый доклад может содержать следующие разделы:

1) отчет о выполнении публичной декларации в разрезе показателей, достигнутых и не достигнутых за отчетный период с объяснением причин недостижения;

2) отчет об итогах общественного обсуждения и экспертного сопровождения публичной декларации;

3) информация о деятельности общественного совета, совещательных, экспертных и консультационных советов при органе власти – количество заседаний (с указанием очного и заочного форматов), обсуждавшиеся вопросы, вынесенные решения и статус их реализации, а также учет при принятии решения органом власти по обсуждаемому вопросу;

4) отчет о проведенных органом власти государственных (муниципальных) закупках за отчетный период (в агрегированном виде, в разрезе по основным направлениям деятельности), включая оценку органа власти об их результативности и эффективности;

5) отчет об эффективности и результативности мероприятий государственных программ, приоритетных проектов, стратегических документов;

б) отчет о результатах нормативной правовой работы, о результатах правоприменительной практики (если применимо).

Итоговый доклад подлежит размещению на официальном сайте органа власти в сети "Интернет" для публичного обсуждения.

В качестве рекомендуемых инструментов, используемых при подготовке итогового доклада, орган власти может рассмотреть:

а) использование простого и понятного текста, не изобилующего большим количеством специальных терминов;

б) предпочтение использованию наглядных визуальных представлений информации (инфографика, графики, диаграммы, блок-схемы и интеллектуальные карты) перед длинными текстами и сложными таблицами;

в) описание достигнутых результатов в максимальной ориентации на конечного потребителя услуг органа власти: как те или иные мероприятия, осуществляемые органом власти, повлияли или повлияют в будущем на качество жизни граждан/условия ведения предпринимательской деятельности, условия деятельности референтных групп;

г) размещение статистической информации публичной отчетности в форме открытых данных.

В отношении итогового доклада органу власти рекомендуется организовать подготовку экспертного содоклада, который готовится при участии членов общественной палаты, общественного совета при органе власти, представителей созданных референтных групп, совещательных, экспертных и консультационных органов. Указанный содоклад предоставляется руководителю органа власти и также подлежит опубликованию на сайте органа власти.

Рекомендуется регулярно проводить последовательную работу по повышению качества отчетной деятельности, с учетом мнения референтных групп и представителей общества о составе такой отчетности, приоритетности

информации в ней, формах ее представления, понятности и актуальности информации, легкости доступа к отчетной информации и т.д.

8. Организация независимой антикоррупционной экспертизы проектов правовых актов и общественного мониторинга правоприменения

Вопросы противодействия коррупции в органах государственной власти регулируются значительным количеством нормативных правовых актов, включая федеральные законы, указы Президента Российской Федерации, постановления Правительства Российской Федерации, международные правовые акты, а также различные региональные и ведомственные акты.

Информацию, связанную с антикоррупционными мероприятиями, необходимо размещать на специальной странице (разделе) официального сайта в сети "Интернет".

Независимая антикоррупционная экспертиза проводится юридическими лицами и физическими лицами, аккредитованными Министерством юстиции Российской Федерации в качестве экспертов по проведению независимой антикоррупционной экспертизы нормативных правовых актов и проектов нормативных правовых актов, в соответствии с методикой проведения антикоррупционной экспертизы нормативных правовых актов и проектов нормативных правовых актов, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 26 февраля 2010 года № 96.

В целях более активного и широкого вовлечения аккредитованных экспертов рекомендуется обеспечить на сайте возможность подписки на уведомления о размещении проектов актов для независимой антикоррупционной экспертизы.

Срок приема заключений по результатам независимой экспертизы, устанавливаемый органом власти – разработчиком проекта акта, целесообразно устанавливать не меньше срока, определенного для его рассмотрения заинтересованными государственными органами и организациями.

Заключения по результатам независимой антикоррупционной экспертизы проектов нормативных правовых актов могут приниматься государственными органами – разработчиками по почте, курьерским способом либо по электронной почте, и подлежат регистрации в установленном порядке.

По итогам рассмотрения результатов независимой антикоррупционной экспертизы проектов нормативных правовых актов орган власти – разработчик проекта подготавливает заключение, в котором указывает свое отношение к поступившим от аккредитованных экспертов заключениям. Заключение размещается на сайте в сети "Интернет". При необходимости заключение также может рассматриваться на общественном совете при органе власти – разработчике.

Помимо вышеназванной информации, в целях повышения уровня открытости, органу власти – разработчику рекомендуется на специальной странице официального сайта размещать следующую информацию:

а) экспертные заключения по результатам независимой антикоррупционной экспертизы (форма утверждена приказом Минюста России от 21 октября 2011 г. № 363), подлежащей проведению в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 26 февраля 2010 г. № 96, которые содержат в т.ч. следующие сведения:

- дату подготовки экспертного заключения;
- основание подготовки экспертного заключения;
- реквизиты проекта нормативного правового акта, прошедшего антикоррупционную экспертизу (ссылка на ведомственный нормативный правовой акт);
- положения проекта нормативного правового акта, содержащие коррупциогенные факторы (в случае выявления);

б) оперативная и аналитическая информация о результатах проведенной антикоррупционной экспертизы проектов нормативных правовых актов с изложением позиции органа власти по коррупциогенным факторам,

выявленным в ходе экспертизы (включая возможность просматривать результаты экспертизы за предыдущие периоды);

в) итоговый обобщающий отчет о результатах деятельности органа власти по проведению антикоррупционной экспертизы нормативных правовых актов и их проектов за первое полугодие и прошедший год;

г) предложения о способах устранения выявленных в проекте нормативного правового акта положений, содержащих коррупциогенные факторы (в случае выявления);

д) отчет о результатах деятельности независимых экспертов по проведению антикоррупционной экспертизы нормативных правовых актов органа власти и их проектов за первое полугодие и прошедший год.

Помимо проведения антикоррупционной экспертизы проектов нормативных правовых актов органам власти рекомендуется организовать также проведение антикоррупционной экспертизы уже принятых ранее нормативных правовых актов; и рассмотрение правоприменительной практики референтными группами на заседаниях общественных советов.

Помимо порядка работы и результатов в области независимой антикоррупционной экспертизы проектов нормативных правовых актов, на официальном сайте органа власти может размещаться иная информация по вопросам противодействия коррупции с учетом Единых требований к размещению и наполнению подразделов официальных сайтов федеральных государственных органов, посвященных вопросам противодействия коррупции, утвержденных Минтрудом России от 26 ноября 2012 г.

В соответствии с методикой осуществления мониторинга правоприменения в Российской Федерации, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 19 августа 2011 г. № 694, при осуществлении мониторинга правоприменения нормативных правовых актов государственных органов и организаций, издающих в соответствии с законодательством Российской Федерации нормативные правовые акты,

используется информация, поступившая из общественных, научных, правозащитных и иных организаций от граждан, а также информация, почерпнутая из средств массовой информации.

В целях организации сбора, обобщения и анализа вышеназванной информации для оценки по показателям, предусмотренным Методикой, рекомендуется органам власти наделить созданные общественные советы, иные совещательные органы соответствующими полномочиями по рассмотрению и обобщению поступающей в органы власти информации, в том числе на основании обзоров (отчетов) о работе с обращениями граждан и их объединений.

9. Информирование о работе с обращениями граждан и организаций

При раскрытии информации о работе с обращениями и запросами информации граждан и организаций в соответствии с требованиями Закона № 8-ФЗ, Закона № 59-ФЗ и Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 г. № 171 "О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций" рекомендуется на сайте органа власти размещать информацию, содержащую следующие сведения:

а) порядок и время приема граждан (физических лиц), в том числе представителей организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления, порядок рассмотрения их обращений с указанием актов, регулирующих эту деятельность;

б) фамилию, имя и отчество руководителя подразделения или иного должностного лица, к полномочиям которых отнесены организация приема граждан, обеспечение рассмотрения их обращений, а также номер телефона, по которому можно получить информацию справочного характера;

в) обзоры (отчеты) о работе с обращениями и запросами информации граждан и юридических лиц, включающие сведения:

- статистический и аналитический анализ поступивших обращений за отчетный период, в том числе в форме электронного документа, на личном приеме;
- анализ тематики обращений граждан с обозначением наиболее часто встречающихся и актуальных тем, а также об организационных и административных мерах, направленных на улучшение качества работы с обращениями граждан;
- обобщенная информация о результатах рассмотрения поступивших обращений и принятых по ним мерах;
- дайджесты ответов на наиболее часто задаваемые вопросы в обращениях граждан (за исключением персональных данных и сведений, охраняемых федеральными законами).

В целях повышения эффективности работы с обращениями граждан рекомендуется в органе власти разработать и утвердить следующие документы:

а) приказ о назначении ответственного (-ых) сотрудника (-ов) органа власти, отвечающего (-их) за работу с обращениями и запросами информации граждан;

б) порядок ведения учета по поступающим обращениям, включающий возможность формирования статистики по видам обращений: запросы информации, обращения, жалобы, жалобы на порядок оказания государственных услуг, контрольные проверки и т.д.;

в) порядок и критерии оценки эффективности работы с обращениями и запросами информации граждан структурных подразделений.

В целях развития технологий взаимодействия с гражданами рекомендуется внедрять следующие сервисы:

- автоматическое уведомление о получении и номере регистрации запроса, направленного в электронном виде;

- онлайн-сервис отслеживания прохождения запроса в органе власти;

- ведение учета и статистики полученных запросов о предоставлении информации;

- онлайн - анкетирование заявителей для оценки качества ответа на обращение.

Для совершенствования механизма (инструмента) работы с обращениями граждан органу власти также рекомендуется:

а) организовать обсуждение результатов работы с обращениями граждан и юридических лиц на совещаниях органа власти (заседаниях коллегии и т.п.);

б) обеспечить учет показателей соблюдения сроков направления ответов на обращения и запросы граждан в показатели оценки деятельности структурных подразделений органа власти;

в) обеспечить выборочный анализ общественным советом, экспертными и консультативными органами качества ответов на обращения заявителей.

В целях повышения эффективности и оперативности обратной связи органов власти с гражданами могут создаваться специализированные порталы обратной связи (народного контроля) и иные информационно-консультационные сервисы в сети "Интернет". В этих случаях необходимо разработать и утвердить положение (порядок) о размещении, реагировании и рассмотрении сообщений, размещенных пользователями на интернет-портале (сайте).

10. Организация работы со средствами массовой информации, социальными сетями и форумами в сети "Интернет"

В соответствии с Законом Российской Федерации от 27 декабря 1991 г. № 2124-1 "О средствах массовой информации" граждане имеют право на оперативное получение через средства массовой информации (далее – СМИ) достоверных сведений о деятельности государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, общественных объединений, их должностных лиц.

Государственные органы, органы местного самоуправления, организации, общественные объединения, их должностные лица предоставляют сведения о своей деятельности по запросам редакций СМИ, а также путем проведения пресс-конференций, рассылки справочных и статистических материалов и в иных формах.

Эффективным инструментом взаимодействия со СМИ является пресс-служба органа власти (далее — пресс-служба). Создание пресс-службы взаимовыгодно, т.к. позволяет не только иметь канал передачи информации, но и служит каналом обратной связи.

Основные принципы работы пресс-службы — объективность и достоверность информации о деятельности органа власти, а также оперативность ее предоставления. Учитывая важность получения своевременной достоверной информации журналистами в целях оперативного информирования граждан, органам власти рекомендуется внедрять практику сокращения сроков для предоставления информации по запросам редакций СМИ.

Основными задачами пресс-службы являются:

- а) информирование о деятельности органа власти;
- б) мониторинг информационного поля.

К функциям пресс-службы относятся, в том числе, следующие:

- а) подготовка и распространение информационных сообщений о деятельности органа власти;
- б) предоставление необходимых информационно-справочных материалов и комментариев представителей органа власти;
- в) обновление данных на информационных ресурсах органа власти, а также на страницах официальных аккаунтов органов власти в социальных сетях.

В целях повышения открытости и эффективности информационной работы органов власти, координации их взаимодействия со СМИ в доведении

до граждан объективной информации о деятельности органов власти целесообразно региональным нормативным правовым актом утвердить порядок (регламент), регулирующий вопросы:

- планирования и информационного освещения деятельности органов власти в СМИ;
- подготовки и проведения пресс-конференций, брифингов, встреч руководителей органов власти по актуальным вопросам деятельности органов власти с федеральными, региональными, муниципальными и ведомственными СМИ.

Рекомендуется совершенствовать технологию работы с запросами журналистов:

- отказаться от практики предоставления официальных запросов посредством факсимильной связи и признать электронную почту в качестве канала для направления официального запроса от СМИ (с доменного адреса редакции) и предоставления официального ответа;

- использовать различные электронные сервисы и каналы телефонной связи для оперативного обмена информацией;

- отказаться от практики направления ответов на запросы СМИ с использованием почтовых отправлений (за исключением случаев, когда это специально регламентировано, либо при отсутствии иных каналов передачи запрашиваемой информации).

В соответствии с Законом Российской Федерации "О средствах массовой информации" отказ органа власти в предоставлении запрашиваемой информации возможен, только если она содержит сведения, составляющие государственную, коммерческую или иную специально охраняемую законом тайну. Уведомление об отказе вручается представителю редакции в трехдневный срок со дня получения письменного запроса информации. Отсрочка в предоставлении запрашиваемой информации допустима, если требуемые сведения не могут быть представлены в семидневный срок.

Уведомление об отсрочке вручается представителю редакции также в трехдневный срок со дня получения письменного запроса информации.

Предоставляемые данные должны быть тщательно проверены на предмет возможных неточностей и искажений. Сотрудники пресс-службы контролируют качество и оперативность проверки.

Информационные материалы о деятельности органов власти в электронном виде целесообразно распространять с использованием всех доступных информационных каналов, включая официальные сайты, специальные тематические сайты, социальные сети. Выбор способов информирования и информационных каналов осуществляется с учетом специфики информации и технических возможностей заинтересованных сторон и оценки их эффективности (охват целевых групп, рентабельность расходов, актуальность и релевантность информации и др.).

При создании официальных аккаунтов органов власти в социальных сетях рекомендуется:

- а) опубликовать правила взаимодействия органа власти в сети с пользователями;
- б) распространять практику активных ответов на вопросы пользователей, причем в кратчайшие сроки;
- в) размещать в социальных сетях наиболее актуальные ответы на обращения пользователей, поданные через электронные приемные на сайтах;
- г) при разработке стратегии своего присутствия в социальных сетях более серьезно изучать интересы и ожидания пользователей, активнее предлагать темы для широкого общественного обсуждения, в т.ч. по вопросам в сфере компетенций органов власти.

Рекомендуется разработать единые квалификационные требования к сотрудникам пресс-служб, включая требования к коммуникативным навыкам, культуре открытости, оперативности подготовки комментариев. Органам власти применять данные требования, проводить регулярную оценку качества

их соблюдения, а также обучение, направленное на совершенствование навыков и повышение квалификации сотрудников пресс-служб.

В целях последовательного повышения качества работы пресс-служб рекомендуется на регулярной основе получать от представителей СМИ "обратную связь" в различных форматах, в том числе через опросы. Эффективным инструментом являются Медиа-Индексы, формируемые независимыми организациями и публикуемые в сети "Интернет".