# 02.06.21.

**Владимир Уйбалӧн тшӧктӧм серти социальнӧй везъясын гражданалӧн шыӧдчӧмъяскӧд уджсӧ пыртасны Коми Республикалӧн кар-районъясса юралысьяслысь уджсӧ донъялӧмӧ**

Коми Республикаса Веськӧдлан котырлӧн ода-кора тӧлысь 19 лунся заседание бӧрын регионса Юралысь Владимир Уйба тшӧктіс пыртны петкӧдласъяслӧн лыддьӧгӧ, кутшӧмъяс петкӧдлӧны Коми Республикаын кар кытшъясса муниципальнӧй юкӧнъяслӧн да муниципальнӧй районъясса муниципальнӧй юкӧнъяслӧн администрацияясса юралысьяслӧн (юрнуӧдысьяслӧн) уджлысь окталунсӧ да бӧртаслунсӧ, социальнӧй везъясын уджлысь, сы лыдын ас кадӧ да бура йӧзкӧд йитӧд кутӧмлысь, окталунсӧ донъялысь петкӧдлас.

Владимир Уйба корис кар-районъясса юралысьясӧс бурджыка уджавны социальнӧй везъясын норасьӧмъяс серти, мыджсьыны Регионӧн веськӧдлан шӧринлӧн мыччӧдъяс вылӧ да ӧдйӧ разьны республикаса олысьяслысь мытшӧдъяссӧ.

«Муниципалитетъясӧн веськӧдлысьяс дыр вочавидзӧны гражданалӧн юалӧмъяс вылӧ... Нӧшта ӧтчыд кора видзӧдлыны Регионӧн веськӧдлан шӧринлысь мыччӧдъяссӧ да ӧдйӧ разьны мытшӧдъяссӧ», – тӧдчӧдіс Владимир Уйба.

Татшӧм ногӧн, Коми Республикаын муниципальнӧй юкӧнъясса администрацияясӧн юрнуӧдысьяслӧн уджлысь окталунсӧ донъялӧмӧ пыртасны «Инцидент Менеджмент» системаын уджсӧ, сы лыдын – социальнӧй везъясын олысьяслӧн запросъяс да сигналъяс вылӧ меставывса асвеськӧдлан органъясӧн вочавидзан качествосӧ да ӧдсӧ.

Баллъяссӧ рейтингын кутасны чинтыны сэк, кор оз вочавидзны сигнал вылӧ, кор вочавидзӧмыс бюрократическӧй нога, абу стӧч да сюрӧс серти вочавидзӧм пыдди цитируйтӧны нормативнӧй-инӧда актъяссӧ.

Таысь кындзи, тӧд вылӧ босьтасны быд воӧм сигнал вылӧ вочавидзан ӧдсӧ. Збыльмӧдысьлы 8 час чӧжӧн колӧ вочавидзны, юӧртны помшуӧмсӧ, сетны гӧгӧрвоӧдӧм либӧ медводз гижны вочакывсӧ вӧдитчысьлӧн норасьӧм вылӧ сійӧ площадка вылын, кӧні и вӧлі сетӧма юалӧмсӧ: вочавидзны ас вежӧсын либӧ каръяслӧн, районъяслӧн либӧ регионлӧн официальнӧй группаяслӧн комментарийясын.

Уськӧдам тӧд вылӧ, Коми Республикаса регионӧн веськӧдлан шӧрин уджалӧ социальнӧй везъяс ӧнія кадын сутки чӧж мониторитан «Инцидент Менеджмент» юӧр чукӧртан донъялан системаын. Сійӧ автоматическӧя чукӧртӧ да анализируйтӧ гражданалысь торъя аспектъяс серти шыӧдчӧмъяссӧ да норасьӧмъяссӧ: йӧзлысь дзоньвидзалун видзӧм, оланін да коммунальнӧй овмӧс, мутасъяс бурмӧдӧм, чорыд коммунальнӧй шыбласъясӧн вӧдитчӧм да мукӧдтор.

Содтӧд кӧсйӧны босьтны тӧд вылӧ Йӧзкӧд йитӧд кутан платформаӧ кар-районъяслӧн сайтъясын йӧзӧдӧм баннеръяс, а сідзжӧ канму услугаяслӧн порталысь да «Канму услугаяс. Решитам ӧтлаӧн» мобильнӧй содтӧдысь воӧм сообщениеяс серти муниципалитетъяслысь уджсӧ.

Йӧзкӧд йитӧд кутан платформа серти урчитӧма гражданалысь сообщениеяссӧ кокньӧдӧмӧн видлалан пӧрадоксӧ (30 лунысь этшаджык), а сідзжӧ торъя категория сообщениеяссӧ – 8 лунысь оз дырджык. Та дырйи «Россия Федерацияса гражданалысь шыӧдчӧмъяс видлалан пӧрадок йылысь» 59-ФЗ №-а федеральнӧй оланпас серти шыӧдчысьлы вочакывсӧ сетӧны 30 лун чӧжӧн.

# **02.06.21.**

**По поручению Владимира Уйба работу с обращениями граждан в соцсетях включат в оценку эффективности деятельности глав городов и районов Республики Коми**

По итогам заседания Правительства Республики Коми, которое состоялось 19 мая, Глава Республики Коми Владимир Уйба поручил включить в перечень показателей, характеризующих эффективность и результативность деятельности глав (руководителей) администраций муниципальных образований городских округов и муниципальных образований муниципальных районов в Республике Коми, показатель, характеризующий эффективность работы в социальных сетях, в том числе своевременной и качественной обратной связи.

Владимир Уйба призвал глав городов и районов эффективно работать с жалобами в соцсетях, а именно: руководствоваться данными Центра управления регионом и оперативно отрабатывать проблемы жителей республики.

«Руководители муниципалитетов долго отвечают на вопросы граждан… Ещё раз призываю смотреть данные Центра управления регионом и оперативно отрабатывать проблемы», — отметил Владимир Уйба.

Так, в оценку эффективности деятельности руководителей администраций муниципальных образований Республики Коми включат работу в системе «Инцидент Менеджмент», в частности — качество и скорость ответов органов местного самоуправления на запросы и сигналы жителей в социальных сетях.

Баллы в рейтинге будут снижаться за отсутствие реакции на сигнал, бюрократический стиль ответов, отсутствие конкретики и цитирование нормативно-правовых актов вместо ответов на вопросы по существу.

Помимо этого, во внимание будет приниматься скорость ответа на каждый поступивший сигнал. Так, исполнитель в течение 8 часов должен предоставить ответ, содержащий решение, разъяснение или первую реакцию на жалобу пользователя на той площадке, где и был задан вопрос: личные сообщения или комментарии в официальных группах городов, районов или региона.

Напомним, «Инцидент Менеджмент» — это информационно-аналитическая система круглосуточного мониторинга социальных сетей в режиме реального времени, с которой работает Центр управления регионом Республики Коми. Она автоматически собирает и анализирует обращения и жалобы граждан по различным аспектам: здравоохранение, ЖКХ, благоустройство, обращение с ТКО и другие.

Дополнительно планируется учитывать работу муниципалитетов с сообщениями, поступившими в Платформу обратной связи через баннеры, размещённые на сайтах городов и районов, а также с портала государственных услуг и мобильного приложения «Госуслуги. Решаем вместе».

Платформа обратной связи предусматривает упрощённый порядок рассмотрения сообщений граждан (менее 30 дней), а отдельные категории сообщений — не более 8 дней, в отличие от федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», который предполагает выдачу ответа гражданину в 30-дневный срок.

По поручению Владимира Уйба работу с обращениями граждан в соцсетях включат в оценку эффективности деятельности глав городов и районов Республики Коми

По итогам заседания Правительства Республики Коми, которое состоялось 19 мая, Глава Республики Коми Владимир Уйба поручил включить в перечень показателей, характеризующих эффективность и результативность деятельности глав (руководителей) администраций муниципальных образований городских округов и муниципальных образований муниципальных районов в Республике Коми, показатель, характеризующий эффективность работы в социальных сетях, в том числе своевременной и качественной обратной связи.

Владимир Уйба призвал глав городов и районов эффективно работать с жалобами в соцсетях, а именно: руководствоваться данными Центра управления регионом и оперативно отрабатывать проблемы жителей республики.

«Руководители муниципалитетов долго отвечают на вопросы граждан… Ещё раз призываю смотреть данные Центра управления регионом и оперативно отрабатывать проблемы», — отметил Владимир Уйба.

Так, в оценку эффективности деятельности руководителей администраций муниципальных образований Республики Коми включат работу в системе «Инцидент Менеджмент», в частности — качество и скорость ответов органов местного самоуправления на запросы и сигналы жителей в социальных сетях.

Баллы в рейтинге будут снижаться за отсутствие реакции на сигнал, бюрократический стиль ответов, отсутствие конкретики и цитирование нормативно-правовых актов вместо ответов на вопросы по существу.

Помимо этого, во внимание будет приниматься скорость ответа на каждый поступивший сигнал. Так, исполнитель в течение 8 часов должен предоставить ответ, содержащий решение, разъяснение или первую реакцию на жалобу пользователя на той площадке, где и был задан вопрос: личные сообщения или комментарии в официальных группах городов, районов или региона.

Напомним, «Инцидент Менеджмент» — это информационно-аналитическая система круглосуточного мониторинга социальных сетей в режиме реального времени, с которой работает Центр управления регионом Республики Коми. Она автоматически собирает и анализирует обращения и жалобы граждан по различным аспектам: здравоохранение, ЖКХ, благоустройство, обращение с ТКО и другие.

Дополнительно планируется учитывать работу муниципалитетов с сообщениями, поступившими в Платформу обратной связи через баннеры, размещённые на сайтах городов и районов, а также с портала государственных услуг и мобильного приложения «Госуслуги. Решаем вместе».

Платформа обратной связи предусматривает упрощённый порядок рассмотрения сообщений граждан (менее 30 дней), а отдельные категории сообщений — не более 8 дней, в отличие от федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», который предполагает выдачу ответа гражданину в 30-дневный срок.

**2472**

**Королева**