

УДК 651.7

Фионова Людмила Римовна, доктор технических наук, профессор, заведующий кафедрой «Информационное обеспечение управления и производства» Пензенского государственного университета, г. Пенза, Россия

e-mail: lrfionova@mail.ru

Балалаева Яна Сергеевна, магистрант 2 курса, Пензенский государственный университет, г. Пенза, Россия

e-mail: ybalalaeva@mail.ru

К ВОПРОСУ О РАЗРАБОТКЕ АЛГОРИТМА РАБОТЫ ОРГАНОВ ВЛАСТИ ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ С СООБЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

Аннотация. Рассматривается актуальность проблемы взаимодействия граждан и госорганов в социальных сетях. Приводится блок-схема реагирования на вопросы в социальных сетях органов власти Пензенской области.

Ключевые слова: цифровая трансформация, центр управления регионом, социальные сети, аккаунт губернатора, обращения граждан.

Lyudmila Fionova, Doctor of Technical Sciences, Professor, Head of the Department of Information Support of Management and Production, Penza State University, Penza, Russia

e-mail: lrfionova@mail.ru

Yana Sergeevna Balalaeva, 2nd year undergraduate student, Penza State University, Penza, Russia

e-mail: ybalalaeva@mail.ru

ON THE ISSUE OF DEVELOPING AN ALGORITHM FOR THE WORK OF THE PENZA REGION AUTHORITIES WITH CITIZENS' MESSAGES

Annotation. The relevance of the problem of interaction between citizens and government agencies in social networks is considered. A flowchart of responding to questions on social networks of the Penza region authorities is provided.

Keywords: digital transformation, regional management center, social networks, governor's account, citizens' appeals

Президент Российской Федерации подписал 14.07.2022 Федеральный закон № 270-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и статью 10 Федерального закона «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации».

В соответствии с ФЗ госорганы должны создавать и вести официальные страницы в социальных сетях, список которых утверждает Правительство РФ, для размещения информации о своей работе. В частности, речь идет о публикации отчетов о реализуемых мероприятиях, комментариев по актуальным вопросам, номеров телефонов справочных служб, включая адрес электронной почты. Поправки в Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» вступили в силу 1 декабря 2022 г.

Распоряжением Правительства РФ от 02.09.2022 № 2523-р были утверждены две социальные сети «ВКонтакте» и «Одноклассники» в качестве информационных систем для создания официальных страниц органов власти [1]. Другие соцсети официально использовать запрещено, т.к. соцсети, которые находятся вне юрисдикции РФ, невозможно принудить к исполнению в полном объеме требований российского законодательства.

Запрет не распространяется на мессенджер Telegram. Он не является соцсетью. Хотя этот мессенджер и зарегистрирован не в российской юрисдикции, орган местного самоуправления вправе вести собственный телеграм-канал.

Региональные органы власти на основе федеральных требований своими нормативными актами всегда регулируют работу с обращениями граждан. Губернатор Пензенской области ещё 2 марта 2022 г. издал распоряжение, посвященное работе с информацией, которая размещается в «Интернете». К данному документу в качестве приложения идет Положение «Об организации взаимодействия Правительства Пензенской области, исполнительных органов Пензенской области и Центра управления регионом (ЦУР) Пензенской области с сообщениями из открытых источников» [2]. Необходимо отметить, что согласно пункту 3 данного распоряжения органы власти при работе с вопросами пользователей из аккаунта губернатора Пензенской области и открытых источников не руководствуются положениями Федерального закона № 59-ФЗ [3].

Регулирует работу госорганов Пензенской области при подготовке ответов на вопросы пользователей в социальных сетях ЦУР Пензенской области (далее – Координатор). На отдел интернет коммуникаций Правительства Пензенской области (далее – Куратор) возлагается контроль за работой госорганов с сообщениями из социальных сетей. Для выявления сообщений из социальных сетей используют автоматизированную систему мониторинга. Срок подачи ответа на сообщение из открытых источников составляет 9 часов, а из аккаунта губернатора Пензенской области – 4 часа с момента выявления данного сообщения. На основании Положения [2] можно разработать алгоритм подготовки ответа на сообщения.

Координатор и Куратор выявляют сообщения на открытых источниках, с указанием категории важности, темы и местоположения. В течение часа принимается решение о реагировании на данное сообщение и направлении в исполнительный орган власти Пензенской области.

Исполнительный орган получает сообщение и смотрит относится ли данное сообщение к их компетенциям. Если не относится к полномочиям органа, то происходит возврат Куратору/Координатору в течение 30 минут с момента получения сообщения.

Если вопрос относится к полномочиям органа, то он подготавливает ответ (при необходимости промежуточный ответ) или запрос (уточнение). Далее подготовленный ответ/запрос направляется на согласование Координатору/Куратору за два часа рабочего времени до истечения срока.

Если Куратор и Координатор не согласовали ответ, то он отправляется исполнителю на доработку. Исполнитель обязан в течение 1 часа после поступления ответа на доработку доработать его и заново направить на согласование. Время согласования ответа – в течение 1 часа с момента поступления проекта ответа или запроса.

Если Куратор/Координатор согласовали ответ, то исполнитель обязан выложить ответ или запрос в мессенджерах, где было данное сообщение в течение 30 минут с момента согласования.

Стоит отметить, что если Исполнитель дает промежуточный ответ на вопрос, то срок исполнения будет 2 рабочих дня со дня направления промежуточного ответа.

Бывают, случаи, когда в одном вопросе может быть задействовано несколько исполнителей. Тогда Координатор и Куратор устанавливают очередность подготовки информации исполнителями. Исполнители так же, как и указано в блок-схеме, направляют свою информацию на согласование в течение 2-х часов рабочего времени с момента поступления сообщения исполнителю. Проект общего ответа готовит последний орган-исполнитель.

Если поступило повторное сообщение по определенному и уже задаваемому вопросу, то ответ должен содержать информацию о принятых мерах или о ходе решения вопроса. Процедура будет такая же, как и описанная выше.

Для повышения эффективности взаимодействия всех участников процесса обработки сообщений можно подготовить блок-схему алгоритма работы, представленную на рисунке.

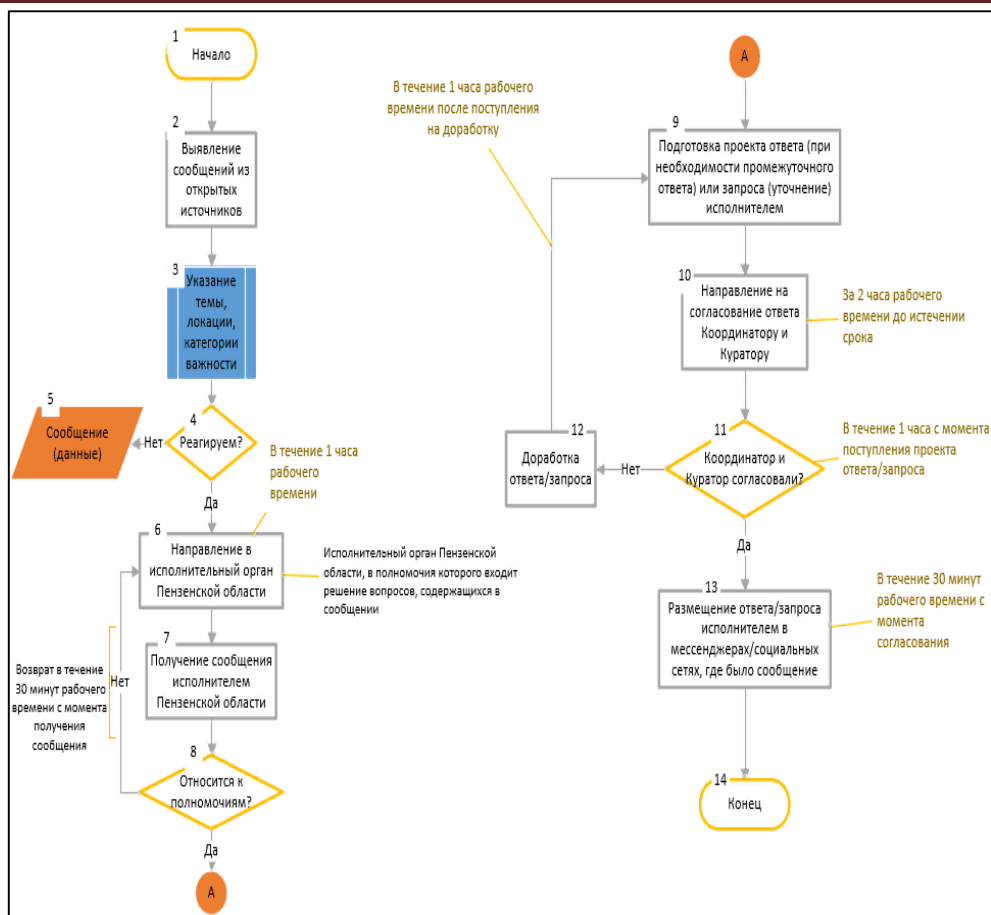


Рис. 1. Информация взята из открытых источников.

Новый формат общения граждан с чиновниками должен обеспечить возможность получения гражданами в понятной и доступной форме полной и достоверной информации о деятельности органов власти. На сегодняшний день сложились новые, более привычные для граждан и регулярно используемые ими способы коммуникации, наиболее популярными из которых являются именно социальные сети.

Разработка четкого алгоритма действий поможет не допускать ошибок, ускорит формирование ответов, а значит повысит удовлетворенность граждан.

Ответ должен быть дан в оговоренные сроки, чтобы избежать недопонимания и недовольства со стороны адресата.

Список литературы

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 02.09.2022 № 2523-р. URL: <http://publication.pravo.gov.ru> (дата обращения: 14.03.2024).

Распоряжение Губернатора Пензенской области от 02.03.2022 № 144-р «Об организации работы с информацией, размещаемой в информационно-
ISSN: 2499-9911

телекоммуникационной сети «Интернет». URL: <http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&prevDoc=154324821&backlink=1&&nd=154270259&rdk=1&refoid=154324826> (дата обращения: 14.03.2024).

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». URL: <https://fssp.gov.ru/2032947/> (дата обращения: 14.03.2024).

Федеральный закон 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления». URL: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/28858> (дата обращения: 14.03.2024).