



ГУБЕРНАТОР МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 11.06.2021

№ 78-ПГ

Мурманск

О регламенте организации рейтингования деятельности исполнительных органов государственной власти Мурманской области, а также органов местного самоуправления муниципальных образований Мурманской области по информационной активности и обеспечению обратной связи с жителями региона

В целях повышения эффективности деятельности исполнительных органов государственной власти Мурманской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Мурманской области по информационной активности и обеспечению обратной связи с гражданами путем рассмотрения сообщений, поступивших через систему «Инцидент Менеджмент», а также на портал «Наш Север», **постановляю:**

1. Утвердить прилагаемый Регламент организации рейтингования деятельности исполнительных органов государственной власти Мурманской области, а также органов местного самоуправления муниципальных образований Мурманской области по информационной активности и обеспечению обратной связи с жителями региона (далее – Регламент).

2. Исполнительным органам государственной власти Мурманской области руководствоваться настоящим Регламентом.

3. Рекомендовать руководителям органов местного самоуправления муниципальных образований Мурманской области руководствоваться настоящим Регламентом.

**Врио Губернатора
Мурманской области**

О. Демченко

УТВЕРЖДЕН

постановлением Губернатора

Мурманской области

от 11.06.2021 № 78-ПГ

**Регламент организации рейтингования
деятельности исполнительных органов государственной власти
Мурманской области, а также органов местного самоуправления
муниципальных образований Мурманской области по информационной
активности и обеспечению обратной связи с жителями региона**

1. Введение

Настоящий регламент (далее – Регламент) организации рейтингования исполнительных органов государственной власти Мурманской области (далее – ИОГВ МО), а также органов местного самоуправления муниципальных образований Мурманской области (далее – ОМСУ МО) устанавливает цели, задачи, порядок рейтингования ИОГВ МО, ОМСУ МО в регионе в части осуществления информационной активности и обеспечения обратной связи с гражданами путем рассмотрения сообщений, поступивших через систему «Инцидент Менеджмент», портал «Наш Север», а также через «Платформу обратной связи на базе Единого портала государственных и муниципальных услуг РФ».

Основаниями для формирования и использования настоящего Регламента и приведенной в разделе 4 Регламента методики рейтингования являются следующие нормативные документы:

- перечень поручений Президента Российской Федерации от 01.03.2020 № Пр-354 (пункт 3) по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления 30 января 2020 года;

- распоряжение Правительства Мурманской области от 24.08.2020 № 157-РП «О создании Центра управления регионом Мурманской области»;

- распоряжение Губернатора Мурманской области от 20.02.2020 № 21-РГ «Об обеспечении создания и ведения аккаунтов Правительства Мурманской области и иных исполнительных органов государственной власти Мурманской области в социальных сетях».

- распоряжение Губернатора Мурманской области от 22.02.2020 № 22-РГ «Об утверждении Положения об организации работы Правительства Мурманской области и иных органов исполнительной власти Мурманской области с сообщениями из открытых источников»;

- распоряжение Губернатора Мурманской области от 18.07.2019 № 120-РГ «О портале приема и обработки сообщений по вопросам повышения качества жизни и обеспечению развития Мурманской области «Наш Север»;

- Соглашение о взаимодействии между Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и Правительством Мурманской области по апробации технологических решений, реализованных на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», включающей интеграцию с региональными информационными системами от 27.11.2020 № ОК-П13-065-35674.

Настоящий Регламент распространяется на все ИОГВ МО, ОМСУ МО.

Алгоритм расчёта итогового рейтинга ИОГВ МО, ОМСУ МО зависит от наличия в отчетном периоде готовых инцидентов в системе «Инцидент Менеджмент», сообщений на портале «Наш Север», «Платформе обратной связи на базе Единого портала государственных и муниципальных услуг РФ», ответственным исполнителем по которым выступает оцениваемое ведомство.

При рейтинговании осуществляется формирование двух отдельных рейтингов: рейтинг ИОГВ МО и рейтинг ОМСУ МО. Объектами рейтингования ОМСУ МО являются органы местного самоуправления городских округов, муниципальных районов, муниципальных округов, закрытых административно-территориальных образований. Органы местного самоуправления городских и сельских поселений, входящих в состав муниципальных районов и муниципальных округов, в рейтинговании не участвуют.

2. Термины и сокращения

В настоящем Регламенте используются следующие термины:

Информационная активность – регулярная подготовка и размещение информационных материалов на сайтах, в социальных сетях и СМИ ИОГВ МО, ОМСУ МО.

Мониторинг эффективности деятельности ИОГВ МО – сбор данных, наблюдение и оценка результативности работы ИОГВ МО в части информационной активности и обеспечения обратной связи с жителями Мурманской области.

Мониторинг эффективности деятельности ОМСУ МО – сбор данных, наблюдение и оценка результативности работы ОМСУ МО в части информационной активности и обеспечения обратной связи с жителями Мурманской области.

Отчетный период – временной промежуток, за который проводится рейтингование, составляет месяц, квартал, год.

Паблик – основной аккаунт (публичная страница) ИОГВ МО, ОМСУ МО в какой-либо социальной сети.

Ранжирование – процесс упорядочения по возрастанию или убыванию совокупности объектов по определенному признаку среди других ИОГВ МО, ОМСУ МО.

Рейтинг – индивидуальный числовой показатель оценки результатов работы ИОГВ МО, ОМСУ МО в части информационной активности и обеспечения обратной связи с жителями Мурманской области в упорядоченном по убыванию ранжированном списке.

Рейтингование – процесс определения рейтинга.

Сотрудники Центра управления регионом Мурманской области (далее – ЦУР МО), осуществляющие рейтингование, сотрудники ЦУР МО, являющиеся кураторами системы «Инцидент Менеджмент», а также осуществляющие взаимодействие с модераторами портала «Наш Север».

Сообщения – информация о наличии у граждан и юридических лиц проблем, не адресованная в конкретные органы и организации, направленная гражданином или представителем юридического лица в форме электронного документа при условии выбора способа подачи сообщения в порядке, не предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Готовый инцидент – сообщение от гражданина, которое прошло все шаги в системе «Инцидент Менеджмент» (подготовка ответа, согласование, публикация ответа, оценка удовлетворенности).

Фаст-трек – категория инцидентов с высокой важностью, по которым в системе «Инцидент Менеджмент» необходимо размещение фотоматериалов и/или иных документов, подтверждающих решение вопросов, обозначенных в сообщении гражданина в социальной сети.

Статус «решено», «не решено», «в работе» ставит куратор в карточке инцидента на шаге «Согласование» после размещения исполнителем ответа.

В рамках настоящего рейтинга к инцидентам со статусом «решено» приравниваются инциденты, находящиеся в статусе «в работе», при условии, что по ним гражданину направлен промежуточный ответ. При этом сотрудниками ЦУР МО будет проводиться выборочный контроль решения проблемных вопросов по таким инцидентам. Для учета сообщений на портале «Наш Север» в качестве решенных необходимо наличие фотоматериалов или иных опубликованных документов, подтверждающих отработку проблемных вопросов, указанных в сообщении.

3. Общие положения

Целью проведения рейтингования является оценка эффективности деятельности ИОГВ МО и ОМСУ МО в части информационной активности, а также обеспечения обратной связи с гражданами путем рассмотрения сообщений, поступивших через систему «Инцидент Менеджмент», портал «Наш Север», через «Платформу обратной связи на базе Единого портала государственных и муниципальных услуг РФ».

Рейтингование ИОГВ МО, ОМСУ МО по информационной активности и обеспечению обратной связи с жителями региона, направлено на решение следующих задач:

- определение текущего состояния эффективности деятельности ИОГВ МО, ОМСУ МО по указанному направлению;

- стимулирование повышения качества работы ИОГВ МО, ОМСУ МО по видам деятельности, влияющим на повышение значений показателей рейтинга;

- совершенствование системы оценки эффективности деятельности ИОГВ МО, ОМСУ МО по указанному направлению.

Общие принципы организации рейтингования ИОГВ МО, ОМСУ МО:

- прозрачность процедуры;

- объективность и полнота представляемой информации;

- систематичность рейтингования;

- использование наименее трудозатратных способов сбора отчетных сведений от ИОГВ МО, ОМСУ МО;

- предоставление возможности ЦУР МО корректировать показатели и их весовые коэффициенты.

Рейтингование осуществляет ЦУР МО на основании имеющихся в наличии данных, а также на основании сведений, получаемых от ИОГВ МО, ОМСУ МО.

Сроки сбора исходных данных для рейтингования: не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным. Сроки формирования рейтинга: не позднее 20 числа месяца, следующего за отчетным.

Для рейтингования рассчитываются следующие показатели по четырем основным блокам:

БЛОК 1. «Позиционирование работы органов исполнительной власти и местного самоуправления в социальных сетях»:

Показатель № 1 «Среднее число публикаций на паблике (основном аккаунте) в неделю».

Показатель № 2 «Число подписчиков паблика (основного аккаунта) ИОГВ МО, ОМСУ МО в социальных сетях» на 1 тыс. человек населения¹.

Показатель № 3 «Количество дополнительных действующих аккаунтов в разных социальных сетях».

Показатель № 4 «Открытость паблика (группы, сообщества) в социальных сетях для обратной связи с жителями».

Показатель № 5 «Число граждан, принявших участие в проведенных в отчетном периоде открытых онлайн-голосованиях и опросах, относящихся к деятельности ИОГВ МО, ОМСУ МО»².

БЛОК 2. «Работа в системе «Инцидент Менеджмент»:

Показатель № 6 «Нагрузка при работе с системой «Инцидент Менеджмент» в отчетном периоде»³.

¹ Показатель № 2 рассчитывается: на 1 тыс. человек населения муниципального образования – при формировании рейтинга по ОМСУ МО; на 1 тыс. человек населения региона – при формировании рейтинга ИОГВ МО.

² Показатель № 5 рассчитывается: на 1 тыс. человек населения муниципального образования – при формировании рейтинга по ОМСУ МО; на 1 тыс. человек населения региона – при формировании рейтинга ИОГВ МО.

Показатель № 7 «Среднее время обработки сообщений из открытых источников (инцидентов) в отчетном периоде».

Показатель № 8 «Доля просроченных инцидентов в отчетном периоде».

БЛОК 3. «Работа на портале «Наш Север»⁴:

Показатель № 9 «Доля сообщений со статусом «Решено» на портале «Наш Север» в отчетном периоде».

Показатель № 10 «Среднее время обработки сообщений на портале «Наш Север» в отчетном периоде».

Показатель № 11 «Доля просроченных сообщений на портале «Наш Север» в отчетном периоде».

БЛОК 4. «Работа на Платформе обратной связи (ПОС) на базе Единого портала государственных и муниципальных услуг РФ»⁵:

Показатель № 12 «Доля обращений со статусом «Решено» в общем количестве обращений, поступивших на исполнение в ИОГВ МО, ОМСУ МО через платформу обратной связи (ПОС) в отчетном периоде».

Показатель № 13 «Среднее время обработки обращений, поступивших на исполнение в ИОГВ МО, ОМСУ МО через платформу обратной связи (ПОС) в отчетном периоде».

Показатель № 14 «Доля просроченных обращений, поступивших на исполнение в ИОГВ МО, ОМСУ МО через платформу обратной связи (ПОС) в отчетном периоде».

При проведении рейтингования рассчитывается итоговый интегрированный индекс на основании значений 14 показателей для ИОГВ МО, ОМСУ МО с учетом шкалы оценки в баллах по каждому показателю. Для рейтингования могут быть использованы отдельные блоки показателей оценки. Показатели № 1-8 блоков 1-2 используются для рейтингования ИОГВ МО, ОМСУ МО в обязательном порядке.

На основе значений итоговых показателей осуществляется рейтингование, а затем и ранжирование ИОГВ МО и ОМСУ МО. Для ИОГВ МО, ОМСУ МО составляются 2 отдельных рейтинга.

Количество и содержание показателей, нормативные значения интегрированного индекса, а также диапазоны оценки в баллах могут меняться, о чем исполнители из ИОГВ МО, ОМСУ МО заблаговременно уведомляются.

4. Методика и исходные данные рейтингования

БЛОК 1. Позicionирование работы органов исполнительной власти и местного самоуправления в социальных сетях

³ При формировании рейтинга ОМСУ МО показатель исчисляется на тысячу человек населения муниципального образования.

⁴ Показатели Блока 3 рассчитываются для ОМСУ МО. Далее при условии работы на портале всех ИОГВ МО – показатели данного блока будут включены в рейтингование ИОГВ МО.

⁵ Показатели Блока 4 будут рассчитываться и включаться в рейтингование по мере внедрения и апробации платформы обратной связи в работе (отработке обращений граждан, поступающих на базе Единого портала государственных и муниципальных услуг РФ) ИОГВ МО, ОМСУ МО.

Общая информация о блоке показателей. Данный блок показателей вводится для оценки систематического информирования граждан о работе органа власти, органа местного самоуправления в части публикации информации о реализованных мероприятиях, решенных проблемах, проведения голосований и опросов, степени создания условий для получения обратной связи от граждан посредством использования открытых источников.

Показатель № 1 «Среднее число публикаций на паблике (основном аккаунте) в неделю».

Общая информация о показателе. Показатель вводится для оценки регулярности публикации информации органа власти, органа местного самоуправления о своей деятельности в социальных сетях.

Расчет показателя. Основой для расчета показателя является количество подготовленных и размещенных в основном аккаунте органа власти, органа местного самоуправления публикаций в неделю. Репосты при расчете показателя не учитываются. Также не учитывается размещение ссылок на публикации. В качестве основного аккаунта ИОГВ МО, ОМСУ МО для расчета показателя может быть выбран аккаунт в любой социальной сети, однако соответствующие сведения должна быть предоставлены в ЦУР МО своевременно не позднее последнего отчетного периода, за который проводится процедура рейтингования.

ЦУР МО осуществляет постоянный мониторинг и подсчитывает общее количество публикаций в действующих аккаунтах ИОГВ МО, ОМСУ МО в социальных сетях.

Периодичность расчета показателя - один раз в отчетный период.

Формула расчета показателя № 1:

Среднее число публикаций на паблике (основном аккаунте) в неделю = Общее число публикаций на паблике (основном аккаунте) ИОГВ МО, ОМСУ МО в отчетном периоде / количество недель в отчетном периоде.

Шкала оценки показателя № 1 для ИОГВ МО, ОМСУ МО представлена в следующей таблице:

Значения показателя № 1 «Среднее число публикаций на паблике (основном аккаунте) в неделю»		Количество присваиваемых баллов
ИОГВ МО	ОМСУ МО	
менее 2 публикаций	менее 8 публикаций	0 баллов
2-3 публикации	8-10 публикаций	3 балла
более 3 публикаций	более 10 публикаций	5 баллов

Увеличенное количество публикаций для оценивания ОМСУ МО связано с большим числом функциональных сфер и направлений деятельности ОМСУ МО, о которых необходимо информировать население муниципального образования. Деятельность ИОГВ МО ограничивается ведением меньшего числа профильных функциональных направлений в соответствии с возложенными полномочиями.

Минимальное количество баллов, которое может быть присвоено по показателю № 1 за отчетный период, составляет 0, максимальное количество баллов 5.

Показатель № 2 «Число подписчиков паблика (основного аккаунта) ИОГВ МО, ОМСУ МО в социальных сетях на 1 тыс. человек населения».

Общая информация о показателе. Показатель вводится для оценки заинтересованности населения в публикуемых органом исполнительной власти, местного самоуправления сведений о своей деятельности в социальных сетях, востребованности данной информации для граждан.

Расчет показателя. Основой для расчета показателя является количество подписчиков (участников группы, сообщества) основного аккаунта органа исполнительной власти, местного самоуправления в социальной сети «ВКонтакте». В качестве основного аккаунта ИОГВ МО, ОМСУ МО для расчета показателя может быть выбран аккаунт в любой социальной сети, однако соответствующие сведения должна быть предоставлены в ЦУР МО своевременно не позднее последнего отчетного периода, за который проводится процедура рейтингования.

ЦУР МО осуществляет постоянный мониторинг общего числа подписчиков действующих аккаунтов ИОГВ МО, ОМСУ МО в социальных сетях.

Периодичность расчета показателя - один раз в отчетный период.

Формула расчета показателя № 2:

Число подписчиков паблика (основного аккаунта) ИОГВ МО, ОМСУ МО в социальных сетях на 1 тыс. человек населения = Общее количество подписчиков (участников) паблика (основного аккаунта) ИОГВ МО, ОМСУ МО в социальной сети ВКонтакте по итогам отчетного периода / численность населения * 1000.

При расчете показателя по ИОГВ МО под численностью населения подразумевается численность населения Мурманской области, при расчете показателя № 2 по ОМСУ МО – численность населения, проживающего на территории муниципального образования.

Шкала оценки показателя № 2 для ИОГВ МО, ОМСУ МО представлена в следующей таблице:

Значения показателя № 2 «Число подписчиков паблика (основного аккаунта) ИОГВ МО, ОМСУ МО в социальных сетях на 1 тыс. человек населения»		Количество присваиваемых баллов
ИОГВ МО	ОМСУ МО	
менее 1 подписчика	менее 30 подписчиков	0 баллов
1- 5 подписчиков	30-100 подписчиков	5 баллов
более 5 подписчиков	более 100 подписчиков	7 баллов

Увеличенное число подписчиков для оценивания ОМСУ МО связано с методикой расчета показателя на тысячу человек населения, проживающего на территории муниципального образования. Для ИОГВ показатель исчисляется на численность населения Мурманской области. Кроме того,

дифференциация критериев обусловлена узкопрофильной направленностью деятельности ИОГВ МО в соответствии с возложенными полномочиями.

Минимальное количество баллов, которое может быть присвоено по показателю № 2 за отчетный период, составляет 0, максимальное количество баллов 7.

Показатель № 3 «Количество дополнительных действующих аккаунтов органов исполнительной власти и местного самоуправления в социальных сетях».

Общая информация о показателе. Показатель вводится для оценки используемых инструментов информирования населения органом исполнительной власти, местного самоуправления о своей деятельности в социальных сетях.

Расчет показателя. Значение показателя соответствует количеству дополнительных (помимо основного аккаунта в социальной сети «ВКонтакте») действующих «живых» аккаунтов органов исполнительной власти и местного самоуправления в различных социальных сетях (Instagram, Twitter, Facebook, Одноклассники, TikTok и пр.). Не принимаются к учету аккаунты, в которых отсутствуют публикации и иная активность (обсуждения) в течение 3 месяцев, предшествующих концу отчетного периода.

ЦУР МО осуществляет постоянный мониторинг действующих аккаунтов ИОГВ МО, ОМСУ МО в социальных сетях.

Периодичность расчета показателя - один раз в отчетный период.

Шкала оценки показателя № 3 для ИОГВ МО, ОМСУ МО представлена в следующей таблице:

Значения показателя № 3 «Количество дополнительных действующих аккаунтов органов исполнительной власти и местного самоуправления в социальных сетях»		Количество присваиваемых баллов
ИОГВ МО	ОМСУ МО	
дополнительные аккаунты отсутствуют	дополнительные аккаунты отсутствуют	0 баллов
1-2 дополнительных аккаунта	1-2 дополнительных аккаунта	5 баллов
более 2 дополнительных аккаунтов	более 2 дополнительных аккаунтов	7 баллов

Минимальное количество баллов, которое может быть присвоено по показателю № 3, составляет 0 баллов, максимальное количество 7 баллов.

Показатель № 4 «Открытость публика (группы, сообщества) в социальных сетях для обратной связи с жителями».

Общая информация о показателе. Показатель вводится для оценки степени открытости органа исполнительной власти, местного самоуправления для обратной связи с населением в социальных сетях.

Расчет показателя. Значение показателя определяется исходя из двух параметров:

- наличия открытых комментариев к постам (публикациям) в основном аккаунте (сообществе) органа власти, органа местного самоуправления в социальной сети «ВКонтакте»;

- наличия раздела обсуждений («обсуждения», «задай вопрос Главе», «Задай вопрос специалисту») в основном аккаунте (сообществе) органа исполнительной власти, местного самоуправления в социальной сети «ВКонтакте».

ЦУР МО осуществляет постоянный мониторинг действующих аккаунтов ИОГВ МО, ОМСУ МО в социальных сетях.

Периодичность расчета показателя - один раз в отчетный период.

Шкала оценки показателя № 4 для ИОГВ МО, ОМСУ МО представлена в следующей таблице:

Значения показателя № 4 «Открытость публика (группы, сообщества) в социальных сетях для обратной связи с жителями»		Количество присваиваемых баллов
ИОГВ МО	ОМСУ МО	
комментарии к постам закрыты	комментарии к постам закрыты	0 баллов
комментарии к постам открыты	комментарии к постам открыты	5 баллов
отсутствует раздел обсуждений	отсутствует раздел обсуждений	0 баллов
раздел обсуждений создан и функционирует	раздел обсуждений создан и функционирует	3 балла

Минимальное количество баллов, которое может быть присвоено по показателю № 4 за отчетный период, составляет – 0, максимальное количество баллов – 8. Баллы в соответствии со значениями показателя по обозначенным параметрам суммируются.

Показатель № 5 «Число граждан, принявших участие в проведенных в отчетном периоде открытых онлайн-голосованиях и опросах, относящихся к деятельности ИОГВ МО, ОМСУ МО».

Общая информация о показателе. Показатель вводится для оценки заинтересованности органа власти, органа местного самоуправления в определении и учете мнения населения по вопросам осуществляемой деятельности посредством проведения онлайн-голосований и интернет-опросов.

Расчет показателя. Основой для расчета показателя является количество граждан, принявших участие в организованных и размещенных на муниципальных и региональных интернет-ресурсах в отчетном периоде открытых онлайн-голосованиях и опросах, относящихся к деятельности ИОГВ МО, ОМСУ МО. В качестве муниципальных площадок (интернет-ресурсов) для проведения открытых онлайн-голосований и опросов при расчете показателя учитываются основные аккаунты ИОГВ МО, ОМСУ МО

в социальных сетях, портал «Наш Север», портал Мурманской области «Открытый электронный регион», портал бюджетной системы Мурманской области «Бюджет для всех».

ЦУР МО осуществляет постоянный мониторинг и расчет общего числа принявших участие в организованных и размещенных на муниципальных и региональных интернет-ресурсах открытых онлайн-голосованиях и опросах, относящихся к деятельности ИОГВ МО, ОМСУ МО.

Формула расчета показателя № 5:

Число граждан, принявших участие в проведенных в отчетном периоде открытых онлайн-голосованиях и опросах, относящихся к деятельности ИОГВ МО, ОМСУ МО = Общее число участников онлайн-голосований и опросов, организованных и проведенных ИОГВ МО, ОМСУ МО в отчетном периоде / численность населения * 1000.

При расчете показателя по ИОГВ МО под численностью населения подразумевается численность населения Мурманской области, при расчете показателя № 5 по ОМСУ МО – численность населения, проживающего на территории муниципального образования.

Шкала оценки показателя № 5 для ИОГВ МО, ОМСУ МО представлена в следующей таблице:

Значения показателя № 5 «Число граждан, принявших участие в проведенных в отчетном периоде открытых онлайн-голосованиях и опросах, относящихся к деятельности ИОГВ МО, ОМСУ МО»		Количество присваиваемых баллов
ИОГВ МО	ОМСУ МО	
менее 1 участника	менее 10 участников	0 баллов
1- 3 участников	10-30 участников	5 баллов
более 3 участников	более 30 участников	7 баллов

Увеличенное число подписчиков для оценивания ОМСУ МО связано с направленностью с методикой расчета показателя на тысячу человек населения, проживающего на территории муниципального образования. Для ИОГВ показатель исчисляется на численность населения региона. Также способ оценивания обусловлен большим числом функциональных сфер и направлений деятельности ОМСУ МО, о которых необходимо информировать население муниципального образования. Деятельность ИОГВ МО ограничивается ведением меньшего числа профильных функциональных направлений в соответствии с возложенными полномочиями.

В таблице приведены границы оценочных значений для отчетного периода, составляющего календарный квартал. Показатель не учитывается в рейтинговании за месяц в связи с отсутствием достаточной частоты проведения открытых онлайн-голосований и опросов за указанный отчетный период. При расчете показателя за год оценочные границы значений показателя умножаются на 4.

Минимальное количество баллов, которое может быть присвоено по показателю № 5 за отчетный период, составляет 0, максимальное количество баллов 7.

Суммарное минимальное количество баллов, которое может быть присвоено за отчетный период по показателям № 1-5 блока 1, составляет 0, суммарное максимальное количество баллов по блоку 1 – 34.

БЛОК 2. «Работа в системе «Инцидент Менеджмент»

Общая информация о блоке показателей. Данный блок показателей вводится для оценки эффективности отработки исполнительным органом государственной власти, органом местного самоуправления сообщений граждан, поступивших на исполнение в ИОГВ МО, ОМСУ МО из открытых источников через систему «Инцидент Менеджмент».

Показатель № 6 «Нагрузка при работе с системой «Инцидент Менеджмент» в отчетном периоде».

Общая информация о показателе. Показатель вводится для оценки сложности работы (имеющейся нагрузки) исполнительного органа государственной власти, органа местного самоуправления в системе «Инцидент Менеджмент».

Расчет показателя. Основой для расчета показателя является количество сообщений из открытых источников (инцидентов), назначенных на исполнение в ИОГВ МО, ОМСУ МО через систему «Инцидент Менеджмент» в отчетном периоде.

При рейтинговании ОМСУ МО значение данного показателя исчисляется на 1 тыс. человек населения муниципального образования. При рейтинговании ИОГВ МО значение показателя определяется количеством инцидентов, назначенных на исполнение в ИОГВ МО в отчетном периоде.

ЦУР МО осуществляет постоянный мониторинг и расчет общего количества сообщений из открытых источников (инцидентов), назначенных на исполнение в ИОГВ МО, ОМСУ МО через систему «Инцидент Менеджмент».

Периодичность расчета показателя - один раз в отчетный период.

Формула расчета показателя № 6, используемая при рейтинговании ОМСУ МО:

Нагрузка при работе с системой «Инцидент Менеджмент» в отчетном периоде = Общее число сообщений из открытых источников, назначенных на исполнение в ОМСУ МО в отчетном периоде / численность населения муниципального образования * 1000.

Шкала оценки показателя № 6 для ИОГВ МО, ОМСУ МО представлена в следующей таблице:

Значения показателя № 6 «Нагрузка при работе с системой «Инцидент Менеджмент» в отчетном периоде»		Количество присваиваемых баллов
ИОГВ МО	ОМСУ МО (на 1 тыс. человек населения)	

менее 10 инцидентов	менее 1 инцидента	0 баллов
от 10 до 30 инцидентов (10 включительно)	от 1 до 3 инцидентов (1 включительно)	5 баллов
от 30 до 50 инцидентов (30, 50 включительно)	от 3 до 3 инцидентов (3,5 включительно)	7 баллов
более 50 инцидентов	более 5 инцидентов	12 баллов

Использование различных значений показателя для ИОГВ МО и ОМСУ МО связано с тем, что инциденты, поступающие на исполнение в ОМСУ МО, это сообщения жителей муниципального образования о проблемных и иных вопросах деятельности ОМСУ МО. В связи со значительной разницей в численности населения муниципалитетов показатель № 6 исчисляется на 1 тыс. человек населения муниципального образования.

В таблице приведены границы оценочных значений для отчетного периода, составляющего календарный месяц. При расчете показателя за квартал и календарный год оценочные границы значений показателя умножаются на 4 и 12 соответственно.

Минимальное количество баллов, которое может быть присвоено по показателю № 6 за отчетный период, составляет 0, максимальное количество баллов 12.

Показатель № 7 «Среднее время обработки сообщений из открытых источников (инцидентов) в отчетном периоде».

Общая информация о показателе. Показатель вводится для оценки оперативности подготовки и размещения ответов на сообщения граждан, поступившие через систему «Инцидент Менеджмент». Сроки рассмотрения таких сообщений установлены распоряжением Губернатора Мурманской области от 22.02.2020 № 22-РГ «Об утверждении Положения об организации работы Правительства Мурманской области и иных органов исполнительной власти Мурманской области с сообщениями из открытых источников».

Показатель рассчитывается только при наличии в отчетном периоде готовых инцидентов в системе «Инцидент Менеджмент». Основой для расчета показателя является доля готовых инцидентов без нарушения срока в общем количестве готовых инцидентов, назначенных на исполнение в ИОГВ МО, ОМСУ МО в отчетном периоде. Сбор и обработку исходных данных производят сотрудники ЦУР МО, осуществляющие рейтингование. Данные для расчета собираются один раз в месяц и принимаются по состоянию на завершающий календарный день отчетного месяца на основании специальных отчетов, формируемых в системе «Инцидент Менеджмент» автоматически.

Периодичность расчета показателя - один раз в отчетный период.

При расчете показателя за квартал и год данные каждого месяца, входящего в состав отчетного квартала, отчетного года суммируются и делятся на количество месяцев в данном отчетном периоде.

Шкала оценки показателя № 7 для ИОГВ МО, ОМСУ МО представлена в следующей таблице:

Значения показателя № 7 «Среднее время отработки сообщений из открытых источников (инцидентов) в отчетном периоде»		Количество присваиваемых баллов
ИОГВ МО	ОМСУ МО	
более 9 рабочих часов	более 9 рабочих часов	0 баллов
8-9 рабочих часов	8-9 рабочих часов	3 балла
менее 8 рабочих часов	менее 8 рабочих часов	7 баллов

Минимальное количество баллов, которое может быть присвоено по показателю № 7 за отчетный период, составляет 0, максимальное количество баллов 7.

Показатель № 8 «Доля просроченных инцидентов в отчетном периоде».

Общая информация о показателе. Показатель вводится для оценки своевременности подготовки и размещения ответов на сообщения граждан, поступившие через систему «Инцидент Менеджмент».

Расчет показателя. Показатель рассчитывается только при наличии в отчетном периоде готовых инцидентов в системе «Инцидент Менеджмент». Основой для расчета показателя является доля инцидентов с нарушением установленных сроков отработки в общем количестве готовых инцидентов, назначенных на исполнение в ИОГВ МО, ОМСУ МО в отчетном периоде. Сбор и обработку исходных данных производят сотрудники ЦУР МО, осуществляющие рейтингование. Данные для расчета собираются один раз в отчетный период и принимаются по состоянию на завершающий календарный день отчетного периода на основании специальных отчетов, формируемых в системе «Инцидент Менеджмент».

Периодичность расчета показателя - один раз в отчетный период.

Формула расчета показателя № 8:

Доля просроченных инцидентов в отчетном периоде = Число готовых инцидентов с нарушением срока в отчетном периоде / Общее количество сообщений из открытых источников (инцидентов), назначенных на исполнение в ИОГВ МО, ОМСУ МО в отчетном периоде * 100%.

Шкала оценки показателя № 8 для ИОГВ МО, ОМСУ МО представлена в следующей таблице:

Значения показателя № 8 «Доля просроченных инцидентов в отчетном периоде»		Количество присваиваемых баллов
ИОГВ МО	ОМСУ МО	
более 40 %	более 40 %	0 баллов
от 20 до 40 % (40 % включительно)	от 20 до 40 % (40 % включительно)	2 балла
от 0 до 20 % (20 % включительно)	от 0 до 20 % (20 % включительно)	5 баллов
0 %	0 %	10 баллов

Минимальное количество баллов, которое может быть присвоено по показателю № 8 за отчетный период, составляет 0, максимальное количество баллов 10.

Суммарное минимальное количество баллов, которое может быть присвоено за отчетный период по показателям № 6-8 блока 2, составляет 0 баллов, суммарное максимальное количество баллов по блоку 2 – 29.

БЛОК 3. «Работа на портале «Наш Север»⁶

Общая информация о блоке показателей. Данный блок показателей вводится для оценки эффективности обработки органом исполнительной власти, местного самоуправления сообщений, поступивших на исполнение в ИОГВ МО, ОМСУ МО на портале «Наш Север».

Показатель № 9 «Доля сообщений со статусом «Решено» на портале «Наш Север» в отчетном периоде».

Общая информация о показателе. Показатель вводится для оценки качества обработки (подготовки и размещения ответов) на сообщения граждан, поступившие на исполнение в ИОГВ МО, ОМСУ МО через портал «Наш Север» в отчетном периоде.

Расчет показателя. Показатель рассчитывается только при наличии в отчетном периоде сообщений, поступивших на исполнение в ИОГВ МО, ОМСУ МО на портале «Наш Север». Основой для расчета является доля сообщений со статусом «Решено» в общем количестве сообщений, поступивших на исполнение в ИОГВ МО, ОМСУ МО на портале «Наш Север» в отчетном периоде. Сбор и обработку исходных данных производят сотрудники ЦУР МО, осуществляющие рейтингование, а также модераторы портала «Наш Север». Данные для расчета собираются один раз в отчетный период и принимаются по состоянию на завершающий календарный день отчетного периода на основании специальных статистических отчетов, формируемых на портале «Наш Север» автоматически.

Периодичность расчета показателя - один раз в отчетный период.

Формула расчета показателя № 9:

Доля сообщений со статусом «Решено» на портале «Наш Север» = Число сообщений со статусом «Решено» на портале «Наш Север» в отчетном периоде / Общее количество сообщений, поступивших на исполнение в ИОГВ МО, ОМСУ МО на портале «Наш Север» в отчетном периоде * 100%.

Шкала оценки показателя № 9 для ИОГВ МО, ОМСУ МО представлена в следующей таблице:

Значения показателя № 9 «Доля сообщений со статусом «Решено» на портале «Наш Север» в отчетном периоде»		Количество присваиваемых баллов
ИОГВ МО	ОМСУ МО	
менее 40 %	менее 40 %	0 баллов
от 40 до 70 %	от 40 до 70 %	7 баллов

⁶ Показатели Блока 3 рассчитываются для ОМСУ МО. Далее при условии работы на портале всех ИОГВ МО – показатели данного блока будут включены в рейтингование ИОГВ МО.

более 70 %	более 70 %	10 баллов
------------	------------	-----------

Минимальное количество баллов, которое может быть присвоено по показателю № 9 за отчетный период, составляет 0, максимальное количество баллов 10.

Показатель № 10 «Среднее время обработки сообщений на портале «Наш Север».

Общая информация о показателе. Показатель вводится для оценки оперативности подготовки и размещения ответов на сообщения граждан, поступившие на исполнение в ИОГВ МО, ОМСУ МО на портале «Наш Север». Сроки рассмотрения таких сообщений установлены Регламентом приема и обработки сообщений на портале «Наш Север», разработанном в соответствии с распоряжением Губернатора Мурманской области от 18.07.2019 № 120-РГ «О портале приема и обработки сообщений по вопросам повышения качества жизни и обеспечению развития Мурманской области «Наш Север».

Расчет показателя. Показатель рассчитывается только при наличии в отчетном периоде сообщений, поступивших на исполнение в ИОГВ МО, ОМСУ МО через портал «Наш Север». Основой для расчета показателя является временные затраты на обработку сообщений без нарушения срока, поступивших на исполнение в ИОГВ МО, ОМСУ МО на портале «Наш Север». Сбор и обработку исходных данных производят сотрудники ЦУР МО, осуществляющие рейтингование, а также модераторы портала «Наш Север». Данные для расчета собираются один раз в месяц и принимаются по состоянию на завершающий календарный день отчетного месяца на основании специальных статистических отчетов, формируемых на портале «Наш Север».

Периодичность расчета показателя - один раз в отчетный период.

При расчете показателя за квартал и год данные каждого месяца, входящего в состав отчетного квартала, отчетного года суммируются и делятся на количество месяцев в данном отчетном периоде.

Шкала оценки показателя № 10 для ИОГВ МО, ОМСУ МО представлена в следующей таблице:

Значения показателя № 10 «Среднее время обработки сообщений на портале «Наш Север» в отчетном периоде»		Количество присваиваемых баллов
ИОГВ МО	ОМСУ МО	
более 15 дней	более 15 дней	0 баллов
10-15 дней	10-15 дней	5 баллов
менее 10 дней	менее 10 дней	7 баллов

Минимальное количество баллов, которое может быть присвоено по показателю № 10 за отчетный период, составляет 0, максимальное количество баллов 7.

Показатель № 11 «Доля просроченных сообщений на портале «Наш Север».

Общая информация о показателе. Показатель вводится для оценки своевременности подготовки и размещения ответов на сообщения граждан, поступившие на исполнение в ИОГВ МО, ОМСУ МО через портал «Наш Север».

Расчет показателя. Показатель рассчитывается только при наличии в отчетном периоде сообщений, поступивших на исполнение в ИОГВ МО, ОМСУ МО через портал «Наш Север». Основой для расчета показателя является доля сообщений с нарушением установленных сроков отработки в общем количестве сообщений, назначенных на исполнение в ИОГВ МО, ОМСУ МО на портале «Наш Север» в отчетном периоде. Сбор и обработку исходных данных производят сотрудники ЦУР МО, осуществляющие рейтингование. Данные для расчета собираются один раз в отчетный период и принимаются по состоянию на завершающий календарный день отчетного периода на основании специальных статистических отчетов, формируемых на портале «Наш Север».

Периодичность расчета показателя - один раз в отчетный период.

Формула расчета показателя № 11:

Доля просроченных сообщений на портале «Наш Север» = Число сообщений с нарушением срока отработки в отчетном периоде / Общее количество сообщений, поступивших на исполнение в ИОГВ МО, ОМСУ МО на портале «Наш Север» в отчетном периоде * 100%.

Шкала оценки показателя № 11 для ИОГВ МО, ОМСУ МО представлена в следующей таблице:

Значения показателя № 11 «Доля просроченных сообщений на портале «Наш Север» в отчетном периоде»		Количество присваиваемых баллов
ИОГВ МО	ОМСУ МО	
более 40 %	более 40 %	0 баллов
от 20 до 40 % (40 % включительно)	от 20 до 40 % (40 % включительно)	2 балла
от 0 до 20 % (20 % включительно)	от 0 до 20 % (20 % включительно)	5 баллов
0 %	0 %	10 баллов

Минимальное количество баллов, которое может быть присвоено по показателю № 11 за отчетный период, составляет 0, максимальное количество баллов 10.

Суммарное минимальное количество баллов, которое может быть присвоено за отчетный период по показателям № 9-11 блока 3, составляет – 0 баллов, суммарное максимальное количество баллов по блоку 3 – 27.

БЛОК 4. «Работа на платформе обратной связи (ПОС) на базе Единого портала государственных и муниципальных услуг РФ»⁷

Общая информация о блоке показателей. Данный блок показателей вводится для оценки эффективности обработки органом власти, органом местного самоуправления сообщений, поступивших на исполнение в ИОГВ МО, ОМСУ МО через платформу обратной связи (ПОС) на базе Единого портала государственных и муниципальных услуг РФ в отчетном периоде.

Показатель № 12 «Доля обращений со статусом «Решено», поступивших на исполнение в ИОГВ МО, ОМСУ МО через платформу обратной связи (ПОС) на базе Единого портала государственных и муниципальных услуг РФ в отчетном периоде».

Общая информация о показателе. Показатель вводится для оценки качества обработки (подготовки и размещения ответов) на сообщения граждан, поступившие на исполнение в ИОГВ МО, ОМСУ МО через платформу обратной связи (ПОС) на базе Единого портала государственных и муниципальных услуг РФ в отчетном периоде.

Расчет показателя. Показатель рассчитывается только при наличии в отчетном периоде обращений, поступивших на исполнение в ИОГВ МО, ОМСУ МО через платформу обратной связи (ПОС) на базе Единого портала государственных и муниципальных услуг РФ. Основой для расчета является доля обращений со статусом «Решено» в общем количестве обращений, поступивших на исполнение в ИОГВ МО, ОМСУ МО через платформу обратной связи (ПОС) в отчетном периоде. Сбор и обработку исходных данных производят сотрудники ЦУР МО, осуществляющие рейтингование. Данные для расчета собираются один раз в отчетный период и принимаются по состоянию на завершающий календарный день отчетного периода на основании специальных отчетов, формируемых на базе Единого портала государственных и муниципальных услуг РФ.

Периодичность расчета показателя - один раз в отчетный период.

Формула расчета показателя № 12:

Доля обращений со статусом «Решено», поступивших на исполнение в ИОГВ МО, ОМСУ МО через платформу обратной связи (ПОС) в отчетном периоде = Число обращений со статусом «Решено», поступивших через платформу обратной связи (ПОС) в отчетном периоде / Общее количество обращений, поступивших на исполнение в ИОГВ МО, ОМСУ МО через платформу обратной связи в отчетном периоде * 100%.

Шкала оценки показателя № 12 для ИОГВ МО, ОМСУ МО будет сформирована по мере внедрения и апробации платформы обратной связи в работе (отработке обращений граждан, поступающих на базе Единого портала государственных и муниципальных услуг РФ) ИОГВ МО, ОМСУ МО.

⁷ Показатели Блока 4 будут рассчитываться и включаться в рейтингование по мере внедрения и апробации платформы обратной связи в работе (отработке обращений граждан, поступающих на базе Единого портала государственных и муниципальных услуг РФ) ИОГВ МО, ОМСУ МО.

Минимальное количество баллов, которое может быть присвоено по показателю № 12 за отчетный период, составляет 0, максимальное количество баллов 10.

Показатель № 13 «Среднее время обработки обращений, поступивших на исполнение в ИОГВ МО, ОМСУ МО через платформу обратной связи (ПОС) на базе Единого портала государственных и муниципальных услуг РФ в отчетном периоде».

Общая информация о показателе. Показатель вводится для оценки оперативности подготовки и размещения ответов на обращения граждан, поступившие на исполнение в ИОГВ МО, ОМСУ МО через платформу обратной связи (ПОС) на базе Единого портала государственных и муниципальных услуг РФ. Сроки рассмотрения таких сообщений установлены Регламентом приема и обработки обращений граждан, поступающих через платформу обратной связи (ПОС) на базе Единого портала государственных и муниципальных услуг РФ.

Расчет показателя. Показатель рассчитывается только при наличии в отчетном периоде обращений, поступивших на исполнение в ИОГВ МО, ОМСУ МО через платформу обратной связи (ПОС) на базе Единого портала государственных и муниципальных услуг РФ. Основой для расчета показателя являются временные затраты на обработку обращений без нарушения срока, поступивших на исполнение в ИОГВ МО, ОМСУ МО через платформу обратной связи (ПОС) на базе Единого портала государственных и муниципальных услуг РФ. Сбор и обработку исходных данных производят сотрудники ЦУР МО, осуществляющие рейтингование. Данные для расчета собираются один раз в месяц и принимаются по состоянию на завершающий календарный день отчетного месяца на основании специальных отчетов, формируемых на базе Единого портала государственных и муниципальных услуг РФ.

Периодичность расчета показателя - один раз в отчетный период.

При расчете показателя за квартал и год данные каждого месяца, входящего в состав отчетного квартала, отчетного года суммируются и делятся на количество месяцев в данном отчетном периоде.

Шкала оценки показателя № 13 для ИОГВ МО, ОМСУ МО будет сформирована по мере внедрения и апробации платформы обратной связи в работе (отработке обращений граждан, поступающих на базе Единого портала государственных и муниципальных услуг РФ) ИОГВ МО, ОМСУ МО.

Минимальное количество баллов, которое может быть присвоено по показателю № 13 за отчетный период, составляет 0, максимальное количество баллов 7.

Показатель № 14 «Доля просроченных обращений, поступивших на исполнение в ИОГВ МО, ОМСУ МО через платформу обратной связи (ПОС) в отчетном периоде».

Общая информация о показателе. Показатель вводится для оценки своевременности подготовки и размещения ответов на обращения граждан,

поступившие на исполнение в ИОГВ МО, ОМСУ МО через платформу обратной связи (ПОС) на базе Единого портала государственных и муниципальных услуг РФ) ИОГВ МО, ОМСУ МО в отчетном периоде.

Расчет показателя. Показатель рассчитывается только при наличии в отчетном периоде обращений, поступивших на исполнение в ИОГВ МО, ОМСУ МО через платформу обратной связи (ПОС). Основой для расчета показателя является доля обращений с нарушением установленных сроков отработки в общем количестве обращений, поступивших на исполнение в ИОГВ МО, ОМСУ МО через платформу обратной связи (ПОС) в отчетном периоде. Сбор и обработку исходных данных производят сотрудники ЦУР МО, осуществляющие рейтингование. Данные для расчета собираются один раз в месяц и принимаются по состоянию на завершающий календарный день отчетного месяца на основании специальных отчетов, формируемых на базе Единого портала государственных и муниципальных услуг РФ.

Периодичность расчета показателя - один раз в отчетный период.

Формула расчета показателя № 14:

Доля просроченных обращений, поступивших на исполнение в ИОГВ МО, ОМСУ МО через платформу обратной связи (ПОС) в отчетном периоде = Число сообщений с нарушением срока отработки в отчетном периоде / Общее количество сообщений, поступивших на исполнение в ИОГВ МО, ОМСУ МО через платформу обратной связи (ПОС) в отчетном периоде * 100%.

Шкала оценки показателя № 14 для ИОГВ МО, ОМСУ МО будет сформирована по мере внедрения и апробации платформы обратной связи в работе (отработке обращений граждан, поступающих на базе Единого портала государственных и муниципальных услуг РФ) ИОГВ МО, ОМСУ МО.

Минимальное количество баллов, которое может быть присвоено по показателю № 14 за отчетный период, составляет 0, максимальное количество баллов –0.

Суммарное минимальное количество баллов, которое может быть присвоено за отчетный период по показателям № 12-14 блока 4, составляет – 0 баллов, суммарное максимальное количество баллов по блоку 3 – 27.

Рейтингование ИОГВ МО и ОМСУ МО проводится на основании исчисления интегрированного индекса (рейтинга) как отношения суммарного количества баллов, присвоенных органу исполнительной власти, органу местного самоуправления в отчетном периоде, к нормативному значению суммарного количества баллов по показателям блоков оценки, учитываемых и используемых при рейтинговании, умноженного на 100%.

В качестве нормативного значения суммарного количества баллов по учитываемым блокам показателей используется граница оценивания в 75% от максимального суммарного количества баллов, которое может быть присвоено ИОГВ МО, ОМСУ МО по показателям учитываемых и используемых при рейтинговании блоков оценки.

Нормативные значения суммарного количества баллов по учитываемым блокам показателей по ИОГВ МО, ОМСУ МО различны, поскольку по ряду показателей для ИОГВ МО и ОМСУ МО применяются различные шкалы оценивания. Кроме того, при рейтинговании ИОГВ МО и ОМСУ МО могут учитываться и оцениваться не все блоки показателей оценивания, представленные в методике.

При проведении рейтингования ИОГВ МО, ОМСУ МО ранжируются в порядке убывания интегрированного индекса и распределяются по зонам. Схема распределения ИОГВ МО и ОМСУ МО по различным зонам на основании значения интегрированного индекса (рейтинга) представлена в следующей таблице.

Значение интегрированного индекса (рейтинга)	Зеленая зона	Желтая зона	Красная зона
	до 30% включительно	от 30% до 70% (не включая границы интервала)	от 70% включительно
Деятельность по обеспечению информационной активности и обратной связи с жителями региона	высокая эффективность	средняя эффективность	низкая эффективность

Работу по информационной активности и обеспечению обратной связи с жителями региона в отношении:

- ИОГВ МО, ОМСУ МО, отнесенных к зеленой зоне, можно оценить в отчетном периоде как высокоэффективную;

- ИОГВ МО, ОМСУ МО, отнесенных к желтой зоне, можно оценить в отчетном периоде как среднеэффективную (необходимы дополнительные мероприятия в данной сфере);

- ИОГВ МО, ОМСУ МО, отнесенных к красной зоне, можно оценить в отчетном периоде как низкоэффективную (следует пересмотреть подход и организацию деятельности в данной сфере, провести мероприятия по повышению качества работы в системе «Инцидент Менеджмент», на портале «Наш Север», а также на платформе обратной связи (ПОС) на базе Единого портала государственных и муниципальных услуг РФ).