**МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ ПРИДНЕСТРОВСКОЙ МОЛДАВСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

ПРИКАЗ

Об утверждении Методики реализации Концепции повышения открытости исполнительных органов государственной власти

В соответствии с Законом Приднестровской Молдавской Республики от 12 марта 2013 года № 58-З-V "Об обеспечении доступа к информации о деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления" (САЗ 13-10) в действующей редакции, пунктом 1 таблицы Приложения № 2 к Постановлению Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 18 июля 2019 года № 265 "Об утверждении Концепции повышения открытости исполнительных органов государственной власти" (САЗ 19-27), Постановлением Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 26 мая 2017 года № 109 "Об утверждении Положения, структуры и предельной штатной численности Государственной службы средств массовой информации Приднестровской Молдавской Республики" (САЗ 17-23) с изменениями и дополнениями, внесенными постановлениями Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 7 декабря 2017 года № 335 (САЗ 17-50), от 3 мая 2018 года № 134 (САЗ 18-18), от 14 октября 2019 года № 373 (САЗ 19-40), в целях обеспечения методической поддержки исполнительных органов государственной власти по реализации Концепции повышения открытости исполнительных органов государственной власти, приказываю:

1. Утвердить Методику реализации Концепции повышения открытости исполнительных органов государственной власти согласно Приложению к настоящему Приказу.

2. Направить в Министерство юстиции Приднестровской Молдавской Республики для официального опубликования.

3. Настоящий Приказ вступает в силу со дня, следующего за днем официального опубликования.

И. о. начальника Т. Севастьянова

г. Тирасполь

19 декабря 2019 г.

№ 170

Приложение

к Приказу Государственной службы

средств массовой информации

Приднестровской Молдавской Республики

от 19 декабря 2019 года № 170

**Методика**

**реализации Концепции повышения открытости исполнительных органов государственной власти**

Раздел 1. Общие положения

1. Цели и задачи Методики

1. Концепция повышения открытости исполнительных органов государственной власти, утвержденная Постановлением Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 18 июля 2019 года № 265 (САЗ 19-27) (далее - Концепция), призвана упорядочить и систематизировать деятельность исполнительных органов государственной власти при внедрении принципов открытости в своей деятельности. Для реализации принципов открытости в системе государственного управления исполнительным органам государственной власти необходимо последовательно предпринимать ряд системных действий, связанных с формированием и развитием механизмов (инструментов) открытости, описанных в Концепции.

В Методике реализации Концепции повышения открытости исполнительных органов государственной власти (далее - Методика) комплексно описана система механизмов (инструментов) открытости исполнительных органов государственной власти, обеспечивающих реализацию принципов открытости, закрепленных в Концепции.

2. Перечень нормативных правовых актов и иных документов, использованных при разработке Методики

2. Настоящая Методика разработана в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

а) Закон Приднестровской Молдавской Республики от 11 апреля 2003 года № 263-З-III "О средствах массовой информации" (САЗ 03-15) в действующей редакции (далее - Закон о СМИ);

б) Закон Приднестровской Молдавской Республики от 19 апреля 1994 года "О государственной тайне" (СЗМР 94-2) в действующей редакции (далее - Закон о государственной тайне);

в) Закон Приднестровской Молдавской Республики от 6 января 2017 года № 10-З-VI "О порядке освещения деятельности органов государственной власти в государственных республиканских средствах массовой информации, а также местных представительных и исполнительных органов государственной власти в муниципальных средствах массовой информации" (САЗ 17-2) в действующей редакции;

г) Закон Приднестровской Молдавской Республики от 24 ноября 2017 года № 335-З-VI "Об Общественной палате Приднестровской Молдавской Республики" (САЗ 17-48);

д) Закон Приднестровской Молдавской Республики от 8 декабря 2003 года № 367-З-III "Об обращениях граждан и юридических лиц, а также общественных объединений" (САЗ 03-50) в действующей редакции (далее - Закон об обращении граждан и юридических лиц, а так же общественных объединений);

е) Закон Приднестровской Молдавской Республики от 16 апреля 2010 года № 53-З-IV "О персональных данных" (САЗ 10-15) в действующей редакции (далее - Закон о персональных данных);

ж) Закон Приднестровской Молдавской Республики от 19 апреля 2010 года № 57-З-IV "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" (САЗ 10-16) в действующей редакции (далее - Закон об информации, информационных технологиях и о защите информации);

з) Закон Приднестровской Молдавской Республики от 12 марта 2013 года № 58-З-V "Об обеспечении доступа к информации о деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления" (САЗ 13-10) в действующей редакции (далее - Закон об обеспечении доступа к информации о деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления);

и) Закон Приднестровской Молдавской Республики от 19 августа 2016 года № 211-З-VI "Об организации предоставления государственных услуг" (САЗ 16-33) в действующей редакции (далее - Закон об организации предоставления государственных услуг);

к) Постановление Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 31 мая 2018 года № 176 «О разработке и утверждении регламентов предоставления государственных услуг» (САЗ 18-23) с изменением и дополнением, внесенными постановлениями Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 11 сентября 2018 года № 309 (САЗ 18-31), от 17 января 2019 года № 9 (САЗ 19-2) (далее – Постановление Правительства о разработке и утверждении регламентов предоставления государственных услуг).

Раздел 2. Основные рекомендации по внедрению механизмов (инструментов) открытости

3. Организация работы исполнительных органов по реализации принципа информационной открытости исполнительного органа государственной власти

3. В соответствии с Законом об информации, информационных технологиях и о защите информации, информация в зависимости от категории доступа к ней подразделяется на общедоступную информацию и на информацию, доступ к которой ограничен законодательством Приднестровской Молдавской Республики (информация ограниченного доступа). В зависимости от порядка предоставления или распространения информация подразделяется на:

а) информацию, свободно распространяемую;

б) информацию, предоставляемую по соглашению лиц, участвующих в соответствующих отношениях;

в) информацию, которая в соответствии с законодательными актами Приднестровской Молдавской Республики подлежит предоставлению или распространению;

г) информацию, распространение которой в Приднестровской Молдавской Республике ограничивается или запрещается.

4. Не подлежит раскрытию информация о деятельности исполнительного органа государственной власти, доступ к которой ограничен в соответствии с действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

5. В целях упорядочения процедур подготовки, размещения и организации доступа граждан и организаций к законодательно установленным разным видам информации об исполнительном органе государственной власти, в том числе на официальном сайте в глобальной сети Интернет, исполнительному органу государственной власти рекомендуется утвердить порядок (регламент, правила) обеспечения доступа к информации о своей деятельности или внести необходимые изменения в ранее принятые документы с учетом утвержденных в Концепции направлений повышения открытости исполнительных органов государственной власти, а также настоящих Методических рекомендаций.

6. При регламентации процедур раскрытия исполнительным органом государственной власти общедоступной информации важно описать все требования к раскрытию информации в сфере полномочий исполнительного органа государственной власти, а также описать случаи отказа исполнительным органом государственной власти в предоставлении заявителю информации, доступ к которой ограничен. Поэтому исключения должны быть четко и однозначно сформулированы, а их количество являться ограниченным. В том случае, если исключению подлежит только часть документа (информации), оставшаяся часть документа (информации) может быть раскрыта исполнительным органом государственной власти, если ее возможно разумно отделить от целого документа.

**4. Организация работы по размещению исполнительным органом государственной власти информации на официальном сайте в глобальной сети Интернет**

7. Размещение исполнительным органом государственной власти информации в глобальной сети Интернет на официальном сайте осуществляется в соответствии с требованиями Закона об обеспечении доступа к информации о деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления, иными нормативными правовыми актами, в соответствии с перечнями информации о деятельности органов государственной власти, сроками ее размещения и требованиями к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования официальным сайтом в глобальной сети Интернет, утвержденными в установленном законодательством Приднестровской Молдавской Республики порядке.

8. При раскрытии информации о своей деятельности исполнительному органу государственной власти в целях обеспечения доступности, простоты и визуализации представления и понятности восприятия информации следует представлять на официальном сайте в глобальной сети Интернет информацию в интерактивном режиме, наглядно и понятно для широкого круга граждан, используя при необходимости систему гиперссылок на соответствующие документы.

**5. Общая информация об исполнительном органе государственной власти**

9. Помимо контактной информации о руководителе и заместителях руководителя исполнительного органа государственной власти, включающей номер телефона и адрес электронной почты, на официальном сайте должна быть размещена информация о графике приема граждан руководителем исполнительного органа государственной власти и реализована возможность направить с официального сайта обращение руководителю и его заместителям, а также записаться на личный прием в установленном законодательством Приднестровской Молдавской Республики порядке. На официальном сайте исполнительного органа государственной власти размещается информация о подведомственных данному исполнительному органу государственной власти организациях в соответствии с требованиями, указанными в пунктах 9-1 - 9-3 настоящей Методики.

9-1. В целях раскрытия информации о деятельности подведомственных исполнительным органам государственной власти организаций исполнительные органы государственной власти размещают на своем официальном сайте в глобальной сети Интернет информацию, указанную пункте 9-2 настоящей Методики, в интерактивном режиме, наглядно и понятно для широкого круга граждан, используя при необходимости систему гиперссылок на соответствующие документы.

9-2. На официальном сайте исполнительного органа государственной власти в глобальной сети Интернет размещается следующая информация о деятельности подведомственных ему организаций:

а) вид деятельности организации, место нахождения, график работы, контактные номера телефонов, адрес электронной почты, сведения о руководителе (фамилия, имя, отчество (при наличии), номер телефона), график приема граждан;

б) структура организации, фамилия, имя, отчество (при наличии), номер телефона руководителей структурных подразделений организации;

в) сведения о предоставляемых услугах (перечень услуг, тарифы, условия предоставления, справочные номера телефонов);

г) иная информация, определяемая исполнительным органом государственной власти, в ведении которого находятся данные организации.

9-3. Ответственность за размещение информации о подведомственных исполнительному органу государственной власти организациях возлагается на руководителя исполнительного органа государственной власти, в ведении которого находятся данные организации, в соответствии с законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

10. На официальном сайте в глобальной сети Интернет с соблюдением требований Закона о персональных данных, размещается краткая биографическая справка о руководстве исполнительного органа государственной власти, в том числе о руководителях подведомственных организаций, включающая информацию об образовании и занимаемых ранее должностях.

11. При раскрытии информации о полномочиях и структуре исполнительного органа государственной власти, его структурных подразделениях и подведомственных организациях, помимо нормативных правовых актов, определяющих функции и полномочия, на официальном сайте в глобальной сети Интернет целесообразно в наглядном виде представлять систему и структуру управления в уполномоченной сфере деятельности.

**6. Информация о нормотворческой деятельности исполнительного органа государственной власти**

12. При раскрытии информации о нормотворческой деятельности исполнительный орган государственной власти на своем официальном сайте в глобальной сети Интернет размещает всестороннюю, актуальную и объективную информацию о полном цикле нормативно-правовой работы в исполнительном органе государственной власти, в том числе следующие сведения:

а) текущий план-график нормативно-правовой работы исполнительного органа государственной власти на год и на среднесрочную, долгосрочную перспективу;

б) проекты нормативных правовых актов;

в) принятые и опубликованные нормативные правовые акты исполнительного органа государственной власти, а также при необходимости методические и инструктивные материалы к ним;

г) информацию о сроках общественного обсуждения проектов нормативных правовых актов и о результатах их рассмотрения;

д) ежегодный отчет о нормативно-правовом регулировании в уполномоченной сфере.

**7. Информация о предоставлении государственных услуг**

13. Предоставление информации о государственных услугах регулируется Законом об организации предоставления государственных услуг, в соответствии с которым заявитель вправе получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления государственных услуг, в том числе в электронной форме.

14. В целях правового информирования и правового просвещения населения исполнительным органам государственной власти и подведомственным им учреждениям следует размещать в местах, доступных для граждан, в глобальной сети Интернет либо доводить до граждан иным способом:

а) правила оказания государственных услуг;

б) основания, условия и порядок обжалования решений и действий исполнительного органа государственной власти и их должностных лиц;

в) порядок совершения гражданами юридически значимых действий и типичные юридические ошибки при совершении таких действий.

15. В целях совершенствования технологий взаимодействия и обеспечения доступности для граждан и организаций социально значимой информации о предоставлении государственных услуг на официальном сайте в глобальной сети Интернет исполнительного органа государственной власти обеспечивается выполнение следующих условий:

а) информация представляется в развернутом, гипертекстовом виде, включая необходимые ссылки на тексты официальных документов, регламентирующих порядок предоставления конкретной государственной услуги, включая административный регламент предоставления государственной услуги;

б) информация о порядке совершения гражданами юридически значимых действий и о типичных юридических ошибках при совершении таких действий представляется в понятном, доступном для понимания заявителей, кратком изложении, в разрезе жизненных ситуаций и основных траекторий предоставления государственных услуг, в том числе с помощью интерактивной инфографики, в виде наглядных презентаций;

в) организовано информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц.

**8. Информация об участии исполнительного органа государственной власти в государственных целевых и иных программах**

16. При раскрытии информации, предусмотренной подпунктом в) пункта 1 статьи 13 Закона об обеспечении доступа к информации о деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления, об участии исполнительного органа государственной власти в государственных целевых и иных программах рекомендуется представлять информацию в следующем разрезе:

а) достижения установленных по отчетным периодам показателей (выполнения мероприятий);

б) распределение бюджетных средств по соответствующим мероприятиям (показателям);

в) информация о проведенных закупках для государственных нужд для реализации запланированных программных мероприятий (достижения показателей).

г) итоговые отчетные документы и материалы.

17. На официальном сайте в глобальной сети Интернет исполнительного органа государственной власти рекомендуется размещать информацию, содержащую и указывающую:

а) реквизиты нормативных правовых актов об утверждении всех государственных, целевых программ, исполнителем которых он является;

б) фамилию, имя, отчество и контактную информацию об ответственных исполнителях по каждой программе в исполнительном органе государственной власти;

в) сроки начала и окончания реализации программы, при наличии - планы реализации программных мероприятий;

г) ожидаемые результаты реализации программы;

д) объемы ресурсного обеспечения и отчеты об использовании бюджетных ассигнований республиканского бюджета на реализацию программных мероприятий.

**9. Информация о результатах проверок, проведенных исполнительным органом государственной власти**

18. При раскрытии информации о контрольно-надзорной деятельности в подведомственной сфере, помимо информации о результатах проверок, проведенных исполнительным органом государственной власти в сфере юстиции, в целях совершенствования системы раскрытия общедоступной информации, образующейся в деятельности исполнительного органа государственной власти, следует размещать на официальном сайте в глобальной сети Интернет информацию, содержащую:

а) все правила (требования), соблюдение (исполнение) которых является предметом проводимых проверок;

б) вступившие в силу и планируемые изменения правил (требований) регулирования.

Дополнительно на официальном сайте в глобальной сети Интернет, в целях повышения уровня вовлеченности гражданского общества в процедуры выработки и реализации решений исполнительным органом государственной власти целесообразно предусмотреть возможности:

а) электронного обращения (жалобы) заявителей по вопросам проведения проверки;

б) бесплатной рассылки по запросу правил (требований), соблюдение (исполнение) которых проверяется в рамках мероприятий по контролю;

в) бесплатного консультирования и информирования по нормативам и требованиям к проводимым проверкам.

**10. Информация о кадровом обеспечении исполнительного органа государственной власти**

19. При раскрытии информации о кадровом обеспечении органа власти в объеме, установленном требованиями подпункта з) статьи 13 Закона об обеспечении доступа к информации о деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления, рекомендуется дополнительно размещать информацию, содержащую следующие сведения:

а) о формировании резерва кадров и его составе;

б) о деятельности конкурсной и аттестационной комиссий исполнительного органа государственной власти, а также комиссии по соблюдению требований к служебному поведению государственных гражданских служащих и урегулированию конфликта интересов;

в) о численности работников и оплате их труда по категориям персонала.

**11. Информация о работе с обращениями граждан и организаций**

20. При раскрытии информации о работе с обращениями граждан и организаций в соответствии с требованиями Закона об обращениях граждан и юридических лиц, а также общественных объединений, рекомендуется на официальном сайте в глобальной сети Интернет исполнительного органа государственной власти размещать информацию, содержащую следующие сведения:

а) отчеты о работе с обращениями граждан и юридических лиц;

б) отчет о принятых организационных и административных мерах, направленных на улучшение качества работы с обращениями граждан;

в) контактные данные и сведения о сотруднике (-ах), ответственном (-ых) в исполнительном органе государственной власти за работу с обращениями граждан;

г) ответы на наиболее часто задаваемые вопросы.

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

а) приказ о назначении ответственного (-ых) сотрудника (-ов) исполнительного органа государственной власти, отвечающего (-их) за работу с обращениями 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 так далее;

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

**12. Организация работы по размещению информации о деятельности исполнительного органа государственной власти в помещениях, которые они занимают, а также в иных отведенных для этих целей местах общественного доступа**

22. При размещении исполнительными органами государственной власти информации о своей деятельности в занимаемых ими помещениях, а также в иных отведенных для этих целей местах, необходимо следовать требованиям статьи 16 Закона об обеспечении доступа к информации о деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления.

23. Исполнительному органу государственной власти рекомендуется размещать в своих помещениях дополнительные сведения, необходимые для оперативного информирования заявителей, например образцы принимаемых органом исполнительной власти обращений (предложения, заявления, жалобы), сведения о руководстве, полномочиях ведомства, проводимых мероприятиях и так далее.

24. В целях размещения информации о своей деятельности исполнительный орган государственной власти может устанавливать в занимаемых помещениях дополнительные технические средства (вплоть до полной замены бумажных носителей информации техническими средствами). Использование современных технологий для донесения информации до пользователей, находящихся в занимаемом исполнительным органом государственной власти или ином отведенном для данных целей помещении, обеспечивает удобство как для пользователей, так и для представителей исполнительного органа государственной власти, упрощает процесс своевременного обновления информации, позволяя использовать инфографику, интерактивные карты и другие наглядные инструменты доведения информации до пользователя.

25. Информацию в занимаемых помещениях рекомендуется размещать с учетом следующих критериев:

а) размещение информации (информационного стенда либо иного технического устройства) в месте, обеспечивающем реальный доступ к данной информации (размещение информации до пропускного пункта исполнительного органа государственной власти, не выше первого этажа здания, доступ - через центральный вход в здание);

б) размещение информации на стенде на уровне глаз человека среднестатистического роста;

в) использование удобного для чтения шрифта текста;

г) понятная для пользователей структура и логическая последовательность изложения текста на стенде;

д) наличие содержания и цветовой маркировки текста, позволяющих без временных затрат найти нужный блок информации на стенде;

е) при использовании для размещения информации иного специально отведенного помещения информация о факте такого использования, адресе иного помещения, а также другая необходимая информация должна быть размещена непосредственно в занимаемом исполнительным органом государственной власти помещении, на официальном сайте в глобальной сети Интернет исполнительного органа государственной власти или в средстве массовой информации, учрежденном исполнительным органом государственной власти;

ж) наличие на бумажных носителях, размещенных на информационных стендах, подписи лица, ответственного за размещение информации в занимаемом помещении, а также печати исполнительного органа государственной власти в целях подтверждения достоверности размещенной информации;

з) указание на стенде или на техническом средстве, используемом для размещения информации, даты обновления информации, позволяющей определить актуальность изложенной информации;

и) обеспечение возможности копирования, записи информации на запоминающие устройства пользователя информации, запрет на введение препятствий для фото- и видеосъемки;

к) размещение в помещении органа информации о деятельности исполнительного органа государственной власти с исключением из нее персональных данных, а также информации, относимой к государственной и иной охраняемой законом тайне.

26. Исполнительный орган государственной власти, обеспечивая возможность ознакомления пользователей с имеющейся у него информацией в занимаемых помещениях, должен стремиться к созданию условий для такого ознакомления, включая в следующие условия:

а) создание в помещениях, занимаемых исполнительными органами государственной власти, необходимых условий для реализации пользователем возможности ознакомления с информацией (наличие необходимой мебели для размещения пользователя в помещении органа власти - столов, стульев; наличие достаточного свободного пространства, позволяющего пользователю находиться в помещении органа власти и осуществлять ознакомление с информацией);

б) по возможности выделение в органе отдельного помещения, предназначенного для ознакомления пользователей с информацией.

**13. Организация работы по предоставлению информации по запросам граждан и организаций**

27. Исполнительные органы государственной власти должны обеспечивать реализацию права пользователей на обращение с запросом о получении информации в соответствии с требованиями Закона об обеспечении доступа к информации о деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления и Закона об информации, информационных технологиях и о защите информации.

28. Исполнительным органам государственной власти необходимо учитывать характер запрашиваемой информации, ее значимость и актуальность в конкретный момент времени для пользователей информации и принимать меры по оперативному предоставлению такой информации. Поэтому следует постепенно устанавливать возможность применения сокращенных сроков, менее чем 30 дней, в отношении отдельных видов информации.

29. Дополнительно в целях совершенствования системы раскрытия общедоступной информации, образующейся в деятельности органа исполнительной власти, следует разработать порядок, предусматривающий правило размещения информации на официальном сайте в глобальной сети Интернет в случае получения неоднократных запросов от пользователей.

30. Плата за предоставление информации о деятельности органов исполнительной власти взимается в случае ее предоставления по запросу, если объем запрашиваемой и полученной информации превышает определенный нормативным правовым актом Правительства Приднестровской Молдавской Республики.

31. Исполнительный орган государственной власти, предоставивший информацию, содержащую неточные сведения, безвозмездно по письменному мотивированному заявлению пользователя информации устраняет имеющиеся неточности.

**14. Организация работы по обеспечению работы с открытыми данными**

32. Организация работы исполнительного органа государственной власти с открытыми данными может быть организована по следующим основным этапам:

а) 1 этап - организация исполнения требований текущего законодательства в области открытых данных;

б) 2 этап - организационные мероприятия по формированию системы работы в исполнительном органе государственной власти в области открытых данных, обучение и повышение информированности сотрудников исполнительного органа государственной власти о принципах работы с открытыми данными;

в) 3 этап - налаживание аналитической и технологической работы с информационно-коммуникационными системами, их доработка с учетом требований публикации открытых данных;

г) 4 этап - переход к более сложным форматам публикации данных, организация взаимодействия с потребителями данных для определения потребности в них, а также верификация и уточнение данных;

д) 5 этап - приведение данных к единым или унифицированным идентификаторам, описывающим универсальным образом структуры данных, а также названия структурных элементов, в которых хранятся данные, связывание данных.

**15. Организация работы по обеспечению принципа понятности**

33. Принцип понятности, предусмотренный пунктом 13 Приложения № 1 к Концепции, подразумевает представление целей, задач, планов и результатов деятельности исполнительных органов государственной власти в форме, обеспечивающей простое и доступное восприятие обществом информации об их деятельности.

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

35. Для реализации данного принципа исполнительным органам государственной власти рекомендуется разрабатывать пояснения в различных форматах в отношении указанных видов документов и решений с целью предоставления референтным группам, представителям широкой общественности информации о необходимости того или иного документа/решения/действия, предлагаемых изменениях, их влиянии на качество жизни граждан (условия ведения предпринимательской деятельности), а также достигаемых социальных и экономических эффектах.

36. Исполнительному органу государственной власти рекомендуется обеспечить понятность своей деятельности для основных референтных групп и для общества в целом. В качестве ключевых направлений, на которых рекомендуется сосредоточиться при разработке пояснений, определены:

а) подготовка и обсуждение проектов нормативно-правовых актов;

б) цели, задачи и основные направления деятельности исполнительного органа государственной власти;

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

г) формирование, принятие и исполнение бюджета;

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

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

а) определение целевой аудитории, интересы которой затрагиваются в том или ином нормативном акте (проекте нормативного акта);

б) разделение целевой аудитории на конечное число референтных групп;

в) расположение в начале материала, адресованного максимально широким референтным группам, в конце - более узким группам;

г) продумывание возможных вопросов от референтных групп и подготовка предварительных ответов для них.

38. Важным свойством представляемого тестового пояснения является его четкое и понятное структурирование. Выполнение грамотного структурирования текста предполагает:

а) размещение самой важной информации в начале, а исключений, специальных норм, справочной информации - в конце;

б) создание подробного оглавления документа для ориентации и прохождения по документу;

в) разделение текста на небольшие абзацы, содержащие законченные смысловые "части" информации;

г) описание предполагаемых в нормативном правовом акте процедур в виде последовательности действий в хронологическом порядке;

д) ограничение уровней нумерации и содержания документа - не более 3 уровней;

е) выделение отдельных блоков информации для различных целевых аудиторий.

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

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

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

в) использование максимально нейтральной повседневной лексики, понятной широкой целевой аудитории;

г) устранение сложных причастных и деепричастных оборотов;

д) сокращение использования отглагольных существительных;

е) использование глаголов преимущественно в активном залоге. Изложение материала на официальном сайте в глобальной сети

Интернет исполнительного органа государственной власти в стилистике, принятой среди пользователей глобальной сети Интернет предполагает:

а) грамотное построение предложений;

б) краткость построения фраз;

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

16. Организация работы по соблюдению принципа подотчетности исполнительных органов государственной власти

40. Принцип подотчетности, определенный в Концепции, наиболее полно может быть реализован через предоставление исполнительными органами государственной власти гражданам Приднестровской Молдавской Республики 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 гражданского и общественного контроля за качеством реализации исполнительным органом государственной власти государственных функций и услуг.

41. Отчеты и доклады о деятельности исполнительного органа государственной власти, направляемые в Правительство Приднестровской Молдавской Республики, за исключением сведений (информации) ограниченного доступа, размещаются на официальном сайте исполнительного органа государственной власти в глобальной сети Интернет с разъяснениями изложенных позиций и предложений, в удобных для скачивания с сайта форматах.

42. Отчетную информацию целесообразно также дополнять мнениями и аналитическими выводами руководства, которые должны учитывать как долгосрочные, так и краткосрочные перспективы деятельности исполнительного органа государственной власти.

**17. Организация работы по соблюдению принципа вовлеченности гражданского общества**

43. Вовлечению граждан в оценку деятельности исполнительных органов государственной власти будет способствовать:

а) публичность и открытость обсуждения предложений и инициатив граждан;

б) оперативность ответов исполнительных органов государственной власти на предложения и инициативы граждан;

в) наличие у исполнительного органа государственной власти собственного ресурса в глобальной сети Интернет, содержащего форумы для обратной связи и сбора предложений граждан.

44. Гражданский контроль должен иметь отчетливо сформулированные цели, быть согласован с планированием, а его результаты должны формулироваться понятным для всех, кто ими интересуется, языком и сопровождаться своевременными решениями по итогам контроля.

45. С целью повышения эффективности привлечения граждан к различным формам участия в деятельности исполнительного органа государственной власти рекомендуется предусмотреть следующие организационные и мотивационные механизмы:

а) широкое распространение информации о возможности участия в деятельности исполнительного органа государственной власти и формах такого участия, данная информация должна в обязательном порядке размещаться на сайтах и в помещениях исполнительного органа государственной власти, а также активно распространяться среди университетов, общественных организаций, профессиональных и предпринимательского сообществ;

б) наличие механизмов, направленных на создание дополнительной мотивации к участию в деятельности исполнительного органа государственной власти;

в) возможность получить благодарственное письмо или рекомендацию от исполнительного органа государственной власти, подтверждающие эффективную и результативную работу в рамках общественных институтов при органе власти;

г) приглашение членов общественных институтов на заседания исполнительного органа государственной власти и его и рабочих групп.

18. Технологии, механизмы и способы формирования, хранения и распространения государственной информации

46. Для совершенствования технологий взаимодействия и обеспечения доступности для граждан и организаций социально значимой информации, образующейся в деятельности исполнительных органов государственной власти, рекомендуется:

а) информацию о деятельности исполнительных органов государственной власти публиковать на официальных сайтах в глобальной сети Интернет в структурированных и открытых форматах, которые позволяют гражданам, разработчикам программного обеспечения и аналитических продуктов применять широкий набор инструментов для повторного использования этой информации;

б) информацию увязывать ссылками и делать доступной гибкому поиску (по запросам, ключевым словам, фразам) через стандартные и бесплатные поисковые системы;

в) обеспечить на официальном сайте в глобальной сети Интернет возможность для единичного и массового скачивания, чтобы граждане могли создавать собственные инструменты для анализа результатов и данных, представленных исполнительным органом государственной власти.

47. На официальном сайте в глобальной сети Интернет исполнительного органа государственной власти рекомендуется создавать интерактивные инструменты для вовлечения граждан в дискуссии, в выработку совместных предложений и идей по решению важнейших и актуальных задач в сфере полномочий исполнительного органа государственной власти, а также сервисы по уведомлению, рассылке новой информации для пользователей сайта с их согласия, в том числе доступные с мобильных устройств.

48. Целесообразно сформировать набор разнообразных инструментов для проведения консультаций с общественностью, включая отражение этих результатов в режиме реального времени. При этом наиболее важные замечания, полученные в результате взаимодействия с внешними пользователями, должны размещаться в соответствующем разделе на официальном сайте.

Консультации в режиме реального времени могут охватывать как устоявшиеся процессы взаимодействия, так и процедуры включения новых замечаний и предложений граждан в ходе развития процессов консультаций в глобальной сети Интернет.

49. Следует формировать аналитические инструменты для выявления и публикации информации массового спроса в форме, максимально удобной для потребления посетителями сайта. Для этого в самых разных разделах сайта рекомендуется создавать электронные опросники, в которых граждане, посетившие раздел, могут оставлять свои комментарии об удобстве получения информации и замечаниях по совершенствованию формата ее предоставления. Отдельно должны учитываться замечания по написанию контента сайта.

50. Формы обратной связи с пользователями могут быть стандартизованы: опросники по удовлетворенности пользователей, формы сбора предложений, формы оценки использования сервисов или получения информации.

51. Для упорядочивания запросов граждан следует публиковать, в каком виде может быть получен результат. Для этого на официальном сайте в глобальной сети Интернет исполнительного органа государственной власти по разным видам запросов указываются форматы источников для получаемых результатов (машиночитаемая база, бумажный архив), способы обработки запросов, а также сроки получения результатов.

52. Описанные в настоящей главе технологии, механизмы и инструменты работы с государственной информацией являются универсальными и могут быть применены для внедрения и совершенствования разных инструментов (механизмов) открытости.

**19. Организация работы по ведению официальных страниц исполнительных органов государственной власти в социальных сетях и мессенджерах**

53. Официальные страницы исполнительных органов государственной власти в социальных сетях и мессенджерах (далее - страницы) должны в обязательном порядке соответствовать следующим условиям:

а) название страницы должно соответствовать официальному наименованию исполнительного органа государственной власти;

б) в качестве графического изображения, используемого для персонализации страницы, должен быть установлен геральдический знак - эмблема исполнительного органа государственной власти;

в) в описании страницы должно быть указано, что она является официальным каналом исполнительного органа государственной власти;

г) описание станицы должно содержать ссылку на официальный сайт исполнительного органа государственной власти;

д) в описании страницы может быть указана ссылка для обратной связи с сотрудником исполнительного органа государственной власти, отвечающим за ведение страницы.

54. На страницах должны в обязательном порядке размещаться новости с официального сайта исполнительного органа государственной власти.

55. При раскрытии информации о своей деятельности на странице исполнительному органу государственной власти в целях обеспечения доступности, простоты и визуализации представления и понятности восприятия информации следует представлять информацию в сжатом виде, избегая излишнего нагромождения текста, используя в обязательном порядке изображения или фотографии для сопровождения информации, и иные способы графического сопровождения, которые позволяют увеличить информативность размещаемого текста, а при необходимости систему гиперссылок на соответствующие сайты и документы.