



**УКАЗ  
ГЛАВЫ РЕСПУБЛИКИ ТЫВА**

**ТЫВА РЕСПУБЛИКАНЫҢ БАШТЫҢЫНЫҢ  
ЧАРЛЫЫ**

**Об утверждении ключевых показателей эффективности деятельности органов исполнительной власти Республики Тыва и органов местного самоуправления Республики Тыва по работе с обращениями граждан и методики рейтингования эффективности организации органами исполнительной власти Республики Тыва и органами местного самоуправления Республики Тыва работы с обратной связью с жителями республики по вопросам, касающимся деятельности органов исполнительной власти Республики Тыва и органов местного самоуправления Республики Тыва на основе ключевых показателей эффективности деятельности органов исполнительной власти Республики Тыва и органов местного самоуправления Республики Тыва по работе с обращениями граждан**

В целях совершенствования взаимодействия органов власти с населением, организации работы органов исполнительной власти Республики Тыва и органов местного самоуправления Республики Тыва по рассмотрению и решению сообщений граждан по основным социально значимым тематикам и формирования системы эффективной обратной связи постановляю:

1. Утвердить прилагаемые:

перечень ключевых показателей эффективности деятельности органов исполнительной власти Республики Тыва и органов местного самоуправления Республики Тыва по работе с обращениями граждан;

методику рейтингования эффективности организации органами исполнительной власти Республики Тыва и органами местного самоуправления Республики Тыва работы с обратной связью с жителями республики по вопросам, касающимся деятельности органов исполнительной власти Республики Тыва и органов местного самоуправления Республики Тыва на основе ключевых показателей эффективности деятельности органов исполнительной власти Республики Тыва и органов местного самоуправления Республики Тыва по работе с обращениями граждан.

2. Департаменту по вопросам государственной службы и кадрового резерва Администрации Главы Республики Тыва и Аппарата Правительства Республики Тыва при определении размера дополнительных выплат к заработной плате руководителей органов исполнительной власти Республики Тыва учитывать результаты рейтингования эффективности организации органами исполнительной власти Республики Тыва и органами местного самоуправления Республики Тыва работы с обратной связью с жителями республики по вопросам, касающимся деятельности органов исполнительной власти Республики Тыва и органов местного самоуправления Республики Тыва на основе ключевых показателей эффективности деятельности органов исполнительной власти Республики Тыва и органов местного самоуправления Республики Тыва по работе с обращениями граждан.

3. Рекомендовать главам Хуралов представителей муниципальных районов и городских округов Республики Тыва учитывать результаты рейтингования эффективности организации органами исполнительной власти Республики Тыва и органами местного самоуправления Республики Тыва работы с обратной связью с жителями республики по вопросам, касающимся деятельности органов исполнительной власти Республики Тыва и органов местного самоуправления Республики Тыва на основе ключевых показателей эффективности деятельности органов исполнительной власти Республики Тыва и органов местного самоуправления Республики Тыва по работе с обращениями граждан при принятии решений о мерах материального стимулирования руководителей администраций муниципальных районов и городских округов.

4. Разместить настоящий Указ на «Официальном интернет-портале правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)) и официальном сайте Республики Тыва в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Настоящий Указ вступает в силу со дня его опубликования.

6. Контроль за исполнением настоящего Указа возложить на и.о. заместителя Правительства Республики Тыва Чюдюка А.А.

Глава Республики Тыва



В. Ховалыг

г. Кызыл  
20 февраля 2023 года  
№ 64

Утвержден  
Указом Главы Республики Тыва  
от 20 февраля 2023 г. № 64

**П Е Р Е Ч Е Н Ь**  
ключевых показателей эффективности деятельности органов исполнительной  
власти Республики Тыва и органов местного самоуправления  
Республики Тыва

№	Наименование ключевого показателя
Раздел «Инцидент менеджмент»	
1.	Средний срок предоставления ответа
2.	Процент просроченных сообщений
3.	Процент сообщений с официальных площадок
4.	Разнообразие площадок
Раздел «Платформа обратной связи»	
5.	Процент обработанных сообщений
Раздел «Тайный гражданин»	
6.	Процент обработанных сообщений
7.	Процент просроченных сообщений
8.	Доступность официальных площадок (только для социальных медиа)
9.	Качество ответов
Раздел «Результативность работы с обратной связью»	
10.	Наличие успешных практик либо эффективных управленческих решений, принятых на основе обращений граждан
Раздел «Цифровая трансформация»	
11.	Наличие успешных практик либо оптимизационных решений в рамках цифровой трансформации, принятых на основе анализа обращаемости граждан
Раздел «Совершенствование региональной (муниципальной) нормативно-правовой базы работы с обратной связью»	
12.	Принятие необходимых нормативных правовых актов, направленных на повышение эффективности работы с обратной связью <sup>1</sup>

<sup>1</sup> НПА, принятые во исполнение:

-распоряжение Главы Республики Тыва от 08.07.2020 № 231-РГ;  
-распоряжение Главы Республики Тыва от 28.01.2022 № 38-РГ;  
-распоряжение Главы Республики Тыва от 22.03.2022 № 138-РГ;  
-распоряжение Главы Республики Тыва от 22.06.2022 № 324-РГ;  
-распоряжение Правительства Республики Тыва от 12.08.2021 № 355-р «Об использовании технологических решений, реализованных в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», на территории Республики Тыва»

Утвержден  
Указом Главы Республики Тыва  
от 20 февраля 2023 г. № 64

## МЕТОДИКА

рейтингования эффективности организации органами исполнительной власти Республики Тыва и органами местного самоуправления Республики Тыва работы с обратной связью с жителями республики по вопросам, касающимся деятельности органов исполнительной власти Республики Тыва и органов местного самоуправления Республики Тыва на основе ключевых показателей эффективности деятельности органов исполнительной власти Республики Тыва и органов местного самоуправления Республики Тыва по работе с обращениями граждан

Настоящая методика (далее – Методика) разработана для рейтингования эффективности организации органами исполнительной власти Республики Тыва и органами местного самоуправления Республики Тыва (далее – органы власти Республики Тыва) работы с обратной связью с жителями республики по вопросам, касающимся деятельности органов власти Республики Тыва (далее – рейтингование) на основе ключевых показателей эффективности деятельности органов власти Республики Тыва по работе с обращениями граждан (далее – ключевые показатели).

Рейтингование на основе Методики проводится Центром управления регионом Республики Тыва (далее – ЦУР РТ) ежеквартально с целью совершенствования взаимодействия органов власти Республики Тыва с населением и составляется отдельно для:

- органов исполнительной власти Республики Тыва;
- органов местного самоуправления Республики Тыва.

По результатам рейтингования ЦУР РТ составляются общие рекомендации и при необходимости рекомендации для отдельного (ых) органа (ов) власти Республики Тыва для улучшения позиции во внутреннем рейтинге при очередном его проведении, а также может рекомендовать к поощрению руководителей органов власти Республики Тыва, особо отличившихся в работе с обратной связью с жителями республики.

При отсутствии положительной динамики в работе отдельного (ых) органа (ов) власти Республики Тыва с обратной связью по результатам рейтингования, ЦУР РТ может рекомендовать Главе Республики Тыва либо главам Хуралов представителей муниципальных районов и городских округов принять меры дисциплинарного взыскания соответственно в отношении руководителей органа (ов) власти Республики Тыва

Источниками информации для составления рейтингования являются данные информационных систем «Инцидент-менеджмент» и «Платформа обратной связи», официальные аккаунты органов власти Республики Тыва, а также результаты реализации проекта «Тайный гражданин» в рассматриваемый при рейтинговании период.

Положение о проекте «Тайный гражданин» приведено в приложении № 2 к настоящей Методике.

Позиция в рейтинге органа власти Республики Тыва рассчитывается как процентное соотношение суммы набранного итогового балла по установленным показателям к максимальному баллу показателей.

Значения ключевых показателей (баллы) определяются в соответствии с порядком, приведенным в приложении № 1 к настоящей Методике.

По результатам рейтингования определяются 4 группы:

высокая эффективность («зеленая зона») - при итоговой сумме баллов в диапазоне от 80 до 100 процентов;

средняя эффективность («желтая зона») - при итоговой сумме баллов в диапазоне от 60 до 79 процентов;

низкая эффективность («красная зона») - при итоговой сумме баллов до 59 процентов.

Результаты рейтингования подводятся не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

Информация о результатах рейтингования ЦУР РТ направляется Главе Республики Тыва для сведения и принятия решений.

Приложение № 1  
к методике рейтингования эффективности организации  
органами исполнительной власти Республики Тыва  
и органами местного самоуправления Республики Тыва  
работы с обратной связью с жителями республики  
по вопросам, касающимся деятельности органов  
исполнительной власти Республики Тыва и органов  
местного самоуправления Республики Тыва на основе  
ключевых показателей эффективности деятельности  
органов исполнительной власти Республики Тыва и  
органов местного самоуправления Республики Тыва  
по работе с обращениями граждан

**Порядок**  
определения значений (баллов) ключевых показателей деятельности органов  
исполнительной власти Республики Тыва и органов местного самоуправления  
Республики Тыва по работе с обращениями граждан

№ п/п	Наименование ключевого показателя	Содержание ключевого показателя	Порядок определения значения (балла) ключевого показателя
<b>Инцидент менеджмент</b>			
1	<b>Средний срок предоставления ответа</b>	Считается с момента создания инцидента в системе до публикации ответов социальной сети	<b>3 балла</b> при размещении согласованного ответа в системе в срок до 1 часа; <b>2 балла</b> при размещении согласованного ответа в системе в срок от 1 до 4 часов; <b>1 балл</b> при размещении согласованного ответа в системе в срок от 4 до 8 часов; <b>0 баллов</b> при размещении согласованного ответа в системе в срок от 8 часов и выше
2	<b>Процент просроченных сообщений</b>	Доля сообщений, срок ответа на которые превысил установленные нормы (далее-просроченные сообщения)	Применяется понижающий коэффициент: <b>-0,1</b> в случае, если доля просроченных сообщений не превышает 0,5% сообщений, поступивших в отчетном периоде; <b>-0,5</b> в случае, если доля просроченных сообщений в диапазоне от 0,5 до 1% сообщений, поступивших в отчетном периоде; <b>-1</b> в случае, если доля просроченных сообщений выше 1% сообщений, поступивших в отчетном периоде
3	<b>Процент сообщений с официальных площадок</b>	Доля сообщений, поступивших на «свои» площадки (страницы органов власти Республики Тыва, подведомственных организаций)	<b>3 балла</b> в случае, если доля сообщений, поступивших на «свои» площадки и зарегистрированных в системе в общем объеме сообщений, зарегистрированных системой в отчетном периоде превышает 75%; <b>2 балла</b> в случае, если доля сообщений, поступивших на «свои» площадки и зарегистрированных в системе

			<p>в общем объеме сообщений, зарегистрированных системой в отчетном периоде составляет от 51 до 75%;</p> <p><b>1 балл</b> в случае, если доля сообщений, поступивших на «свои» площадки и зарегистрированных в системе в общем объеме сообщений, зарегистрированных системой в отчетном периоде составляет от 26 до 50%;</p> <p><b>0 баллов</b> в случае, если доля сообщений, поступивших на «свои» площадки и зарегистрированных в системе в общем объеме сообщений, зарегистрированных системой в отчетном периоде не превышает 25%</p>
4	<b>Разнообразие площадок</b>	<p>Количество соцмедиа площадок, на которых ведется работа с обратной связью (отработка сообщений).</p> <p>Среди доступных площадок: Вконтакте, Одноклассники, Telegram, Viber, Яндекс.Дзен, Youtube.</p> <p>За каждую площадку начисляется 1 балл, но не более 5-ти баллов</p>	<p>максимум <b>5 баллов</b> (за каждую площадку начисляется <b>1 балл</b>, но не более 5-ти баллов)</p>
<b>Платформа обратной связи</b>			
5	<b>Процент отработанных сообщений</b>	<p>Доля сообщений, ответ по которым был дан в регламентный срок</p>	<p><b>1 балл</b>, если доля сообщений, ответ по которым был дан в регламентный срок превышает 61%;</p> <p><b>0,5 баллов</b>, если доля сообщений, ответ по которым был дан в регламентный срок составляет от 51% до 60%;</p> <p><b>0 баллов</b>, если доля сообщений, ответ по которым был дан в регламентный срок ниже 50%</p>
<b>Тайный гражданин</b>			
6	<b>Процент отработанных сообщений</b>	<p>Доля сообщений, на которые поступил ответ, от общего числа отправленных сообщений</p>	<p><b>1 балл</b> в случае 100% отработки сообщений;</p> <p><b>0 баллов</b> в случае, если имеется неотработанное сообщение</p>
7	<b>Процент просроченных сообщений</b>	<p>Доля сообщений, срок ответа на которые превысил 11 рабочих часов для соцмедиа и регламентные сроки для платформы обратной связи портала государственных и муниципальных услуг</p>	<p><b>1 балл</b> в случае, если отправленные сообщения отработаны в отведенные сроки;</p> <p><b>0 баллов</b> в случае, если одно и более сообщение отработано сверх отведенных сроков</p>
8	<b>Доступность официальных площадок (только для соцмедиа)</b>	<p>Доля отправленных сообщений из количества, запланированных к отправке. Учитывается доступность комментирования, отправки личного сообщения и наличия площадки</p>	<p><b>1 балл</b> в случае, если запланированные к отправке сообщения, отправлены на официальные площадки министерства/ведомства/администрации в полном объеме;</p> <p><b>0 баллов</b> в случае, если одно или более из запланированных к</p>

			отправке сообщений не отправлены на официальные площадки министерства/ведомства/администрации по причине невозможности комментирования или отправки личного сообщения для пользователей
9	<b>Качество ответов</b>	При определении значения данного показателя рассматриваются полнота ответов, указание конкретных сроков, мер, контактов, названия ведомства или любой другой информации, необходимой для полного ответа	<b>1 балл</b> в случае, если ответы на сообщения, отправленные на официальные площадки министерства/ведомства/администрации в полном объеме соответствуют требованиям стандарта клиентоориентированности <sup>1</sup> ; <b>0 баллов</b> в случае, если одно или более ответов на отправленные сообщения не соответствует требованиям стандарта клиентоориентированности
<b>Результативность работы с обратной связью</b>			
10	<b>Наличие успешных практик либо эффективных управленческих решений, принятых на основе обращений граждан</b>	При определении значения данного показателя учитывается наличие решенных проблем на основе обращений граждан, подтвержденных ссылками на публикации в социальных сетях и других ресурсах, протоколами о принятии решения, ссылками на принятые законодательные и нормативные правовые акты и другое	<b>2 балла</b> в случае, если за отчетный период принято более 10 эффективных управленческих решений/успешных практик на основе обращений граждан; <b>1 балл</b> в случае, если за отчетный период принято от 1 до 10 эффективных управленческих решений/успешных практик на основе обращений граждан; <b>0 баллов</b> в случае, если за отчетный период не принято ни одного управленческого решения/успешной практики на основе обращений граждан
<b>Цифровая трансформация</b>			
11	<b>Наличие успешных практик либо оптимизационных решений в рамках цифровой трансформации, принятых на основе анализа обращаемости граждан</b>	При определении значения данного показателя учитывается разработка и успешное внедрение в отчетном периоде практик либо оптимизационных решений в рамках цифровой трансформации, реализованных на основе анализа обращаемости граждан (разработанные и внедренные чат-боты, онлайн-калькуляторы, интерактивные карты, мобильные приложения, автоматизированные информационные системы и другие программные продукты)	<b>1 балл</b> в случае, если в отчетном периоде разработана и внедрена успешная практика либо оптимизационное решение в рамках цифровой трансформации, реализованные на основе анализа обращаемости граждан (разработанные и внедренные чат-боты, онлайн-калькуляторы, интерактивные карты, мобильные приложения, автоматизированные информационные системы и другие программные продукты); <b>0 баллов</b> в случае отсутствия успешной практики либо

<sup>1</sup> Стандарт клиентоориентированности приведен в приложении № 2 «Положение о проекте «Тайный гражданин» к методике рейтингования эффективности организации органами исполнительной власти Республики Тыва и органами местного самоуправления Республики Тыва работы с обратной связью с жителями республики по вопросам, касающимся деятельности органов исполнительной власти Республики Тыва и органов местного самоуправления Республики Тыва на основе ключевых показателей эффективности деятельности органов исполнительной власти Республики Тыва и органов местного самоуправления Республики Тыва по работе с обращениями граждан



			оптимизационного решения в рамках цифровой трансформации
<b>Совершенствование региональной (муниципальной) нормативно-правовой базы работы с обратной связью</b>			
<b>12</b>	<b>Принятие необходимых нормативных правовых актов (далее-НПА), направленных на повышение эффективности работы с обратной связью</b>	<p>При определении значения данного показателя рассматриваются принятие локальных (муниципальных) НПА во исполнение:</p> <p>-распоряжения Главы Республики Тыва от 08.07.2020 № 231-РГ «О создании Центра управления регионом Республики Тыва»;</p> <p>-распоряжения Главы Республики Тыва от 28.01.2022 № 38-РГ «Об утверждении Положения об организации работы Правительства Республики Тыва и органов исполнительной власти Республики Тыва с сообщениями из открытых источников и о признании утратившим силу распоряжения Главы Республики Тыва от 30 декабря 2019 г. № 541-РГ»;</p> <p>-распоряжения Главы Республики Тыва от 22.03.2022 № 138-РГ «Об обеспечении создания и ведения аккаунтов Правительства Республики Тыва в социальных сетях и о признании утратившим силу распоряжения Главы Республики Тыва от 17 февраля 2020 г. № 46-РГ»;</p> <p>-распоряжения Главы Республики Тыва от 22.06.2022 № 324-РГ «Об утверждении Положения об организации работы Правительства Республики Тыва, органов исполнительной власти Республики Тыва с сообщениями граждан по основным социально значимым тематикам, поступающим через региональные и ведомственные цифровые и голосовые системы обратной связи»;</p> <p>-распоряжения Правительства Республики Тыва от 12.08.2021 № 355-р «Об использовании технологических решений, реализованных в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», на территории Республики Тыва»</p>	<p><b>1 балл</b> в случае, если НПА приняты, соответствуют критериям;</p> <p><b>0,5 баллов</b> в случае, если НПА приняты, но не соответствуют критериям;</p> <p><b>0 баллов</b> – НПА не приняты</p>
	<b>Всего 12 показателей</b>		Максимальное значение показателей <b>20 баллов</b>

Приложение № 2  
к методике рейтингования эффективности  
организации органами исполнительной власти  
Республики Тыва и органами местного  
самоуправления Республики Тыва работы с  
обратной связью с жителями республики по  
вопросам, касающимся деятельности органов  
исполнительной власти Республики Тыва и органов  
местного самоуправления Республики Тыва на  
основе ключевых показателей эффективности  
деятельности органов исполнительной власти  
Республики Тыва и органов местного  
самоуправления Республики Тыва  
по работе с обращениями граждан

**Положение  
о проекте «Тайный гражданин»**

1. Положение о проекте «Тайный гражданин» определяет основные правила реализации проекта «Тайный гражданин» (далее - Проект), предусматривающего возможность оценки качества работы органов власти Республики Тыва, а также их подведомственных организаций по работе с обратной связью.

2. Проект реализуется ЦУР РТ.

3. Проект реализуется посредством направления ложных обращений, сообщений либо комментариев в социальных сетях или через платформу обратной связи портала государственных и муниципальных услуг (далее - ПОС) в адрес органов власти Республики Тыва и их подведомственных организаций по вопросам их основной деятельности для объективной оценки качества их работы с обратной связью.

4. Ежемесячно в адрес каждого органа власти Республики Тыва направляется не менее 5 обращений, сообщений либо комментариев в социальных сетях или через ПОС, реестр и график отправления которых утверждается руководителем ЦУР РТ не позднее 5 рабочих дней до начала предстоящего квартала.

5. В рамках проекта ответы на отправленные сообщения оцениваются по следующим ключевым показателям:

5.1. Процент отработанных сообщений. Определяется как доля сообщений, на которые поступил ответ, от общего числа отправленных сообщений. Значение (балл) по ключевому показателю рассчитывается следующим образом:

1 балл в случае 100% отработки сообщений;

0 баллов в случае, если имеется неотработанное сообщение.

5.2. Процент просроченных сообщений. Определяется как доля сообщений, срок ответа на которые превысил 11 рабочих часов для соцмедиа и регламентные сроки для ПОС. Значение (балл) по ключевому показателю рассчитывается следующим образом:

1 балл в случае, если отправленные сообщений отработаны в отведенные сроки;

0 баллов в случае, если одно и более сообщение отработано сверх отведенных сроков.

**5.3. Доступность официальных площадок (только для соцмедиа).** Определяется как доля отправленных сообщений из количества, запланированных к отправке. Учитывается доступность комментирования, отправки личного сообщения и наличия площадки. Значение (балл) по ключевому показателю рассчитывается следующим образом:

1 балл в случае, если запланированные к отправке сообщения отправлены на официальные площадки министерства/ведомства/администрации в полном объеме;

0 баллов в случае, если одно или более из запланированных к отправке сообщений не отправлены на официальные площадки министерства/ведомства/администрации по причине невозможности комментирования или отправки личного сообщения для пользователей.

**5.4. Качество ответов.** При определении значения данного показателя рассматриваются полнота ответов, указание конкретных сроков, мер, контактов, названия ведомства или любой другой информации, необходимой для полного ответа. Значение (балл) по ключевому показателю рассчитывается следующим образом:

1 балл в случае, если ответы на сообщения, отправленные на официальные площадки министерства/ведомства/администрации в полном объеме, соответствуют требованиям стандарта клиентоориентированности;

0 баллов в случае, если одно или более ответов на отправленные сообщения не соответствует требованиям стандарта клиентоориентированности.

**6. Стандарт клиентоориентированности в работе с обратной связью.**

Обращение, инициированное гражданином и требующее обратной связи, должно автоматически классифицироваться по теме и его содержанию.

После получения обращения, представитель органа власти Республики Тыва в течении периода, не превышающего 2 часов обязан направить гражданину первичный ответ с уведомлением о получении обращения. Ответ должен содержать:

-приветствие;

-информацию о сроке на подготовку исчерпывающего ответа и (или) решения вопроса.

Для предоставления исчерпывающего ответа на обращение гражданина органы власти Республики Тыва должны:

- убедиться в четкости понимания содержания обращения гражданина. При необходимости - связаться с ним для уточнения обстоятельств;

- при необходимости организовать выезд по месту нахождения проблемы для экстренного урегулирования вопроса, получения недостающей информации или более глубокого анализа проблемы;

- проанализировать историю обращений гражданина (в случае неоднократного обращения), запросить информацию о гражданине или проблеме в рамках межведомственного взаимодействия с иными органами власти и их подведомственными организациями;

-подготовить простые и понятные ответы на поставленные вопросы, минимизируя наполнение текста ссылками на нормативные правовые акты.

Ответы органов власти Республики Тыва должны быть изложены в доступной, понятной и легкой для восприятия форме. При подготовке ответов на обращения требуется:

-не допускать направления неполного либо чересчур краткого ответа (не содержащего полной информации по вопросу);

-не перегружать излишней официальной информацией, избегать формализма и канцелярита при выборе стиля изложения (например, отглагольные существительные, пассивный или страдательный залог, расщепленные сказуемые, составные и производные предлоги);

-не допускать безосновательную переадресацию. В случае, если гражданину рекомендуется обратиться в другое ведомство, в обязательном порядке подробно обосновать причину;

не допускать не конкретных формулировок («вопрос взят на контроль», «принято в обработку» и т.п.), дублирования одного и того же ответа на несколько обращений под одним постом (кроме ответов на одну и ту же ситуацию);

-избегать орфографических, пунктуационных, стилистических и фактических ошибок, архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии;

-минимизировать употребление сложных терминов и сокращений, редко используемых в повседневной жизни или требующих специального профильного образования;

-разъяснять сложную терминологию доступным языком при невозможности ее исключения из ответа;

- давать определения и использовать примеры для объяснения сложных для восприятия процессов;

-избегать использования сложных стилистических конструкций (например, метафор или фразеологизмов);

- выстраивать структуру ответа логично и последовательно, группируя тематические блоки;

- акцентировать внимание на целевую информацию в сообщении;

- использовать короткие и лаконичные предложения;

- выстраивать предложения в положительном ключе, избегая отрицательные обороты;

- избегать использования специальных символов;

- использовать легко читаемые шрифты;

-избегать использования курсива, подчеркиваний, разных типов написания, заглавных букв для написания целого слова и особого дизайна (например, тени, 3D-эффект);

- избегать использования фона, затрудняющего прочтение текста.

При взаимодействии с гражданами в социальных сетях и публичных чатах в мессенджерах допускается использование смайликов, демонстрирующих позитивный настрой и «живое» общение с гражданами.

Органами власти Республики Тыва должны разрабатываться и своевременно актуализироваться базы знаний, содержащие шаблоны ответов на типовые

обращения граждан. В шаблоны должны быть включены варианты ответов для ситуаций, не требующих решения.

7. К реализации проекта ЦУР РТ может привлекать представителей общественных организаций и активных граждан, о которых может упоминать при освещении его результатов.

8. Информация о реализации проекта «Тайный гражданин» может размещаться ЦУР РТ в открытых источниках в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».