



АДМИНИСТРАЦИЯ КУРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 30.03.2022 № 337-па

г. Курск

О внесении изменений в постановление Администрации Курской области от 22.09.2020 № 958-па «О создании и функционировании Центра управления регионом Курской области»

Администрация Курской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

Утвердить прилагаемые изменения, которые вносятся в постановление Администрации Курской области от 22.09.2020 № 958-па «О создании и функционировании Центра управления регионом Курской области».

Губернатор
Курской области



Р. Старовойт



УТВЕРЖДЕНЫ
постановлением Администрации
Курской области
от 30.03.2022 № 337-па

**ИЗМЕНЕНИЯ,
которые вносятся в постановление Администрации Курской области
от 22.09.2020 № 958-па «О создании и функционировании Центра
управления регионом Курской области»**

1. Пункт 4 изложить в следующей редакции:

«4. Комитету транспорта и автомобильных дорог Курской области, комитету жилищно-коммунального хозяйства и ТЭК Курской области, комитету здравоохранения Курской области, комитету образования и науки Курской области, комитету социального обеспечения, материнства и детства Курской области, комитету природных ресурсов Курской области определить кандидатуры ответственных за отраслевые блоки ЦУР по тематикам, указанным в пункте 3 настоящего постановления, и руководителей отраслевых блоков ЦУР по тематикам из числа сотрудников органов исполнительной власти Курской области или подведомственных учреждений для формирования персонального состава ЦУР.»

2. В пункте 6 слова «(В.Н. Карамышев)» исключить.

3. В пункте 7:

в абзаце втором слово «комитет» заменить словом «департамент»;
дополнить абзацем пятым следующего содержания:

«областное казенное учреждение «Центр обеспечения выполнения полномочий в области гражданской обороны, защиты населения и территории от чрезвычайных ситуаций Курской области» (по согласованию), подведомственное комитету региональной безопасности Курской области, ответственным за обеспечение эксплуатации помещений, в которых расположен Центр управления регионом Курской области (за пользование коммунальными услугами, инженерными системами жизнеобеспечения и безопасности), за исключением сетей телефонной связи и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».».

4. Пункт 9 признать утратившим силу.

5. Пункт 10 изложить в следующей редакции:

«10. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Губернатора Курской области А.Б. Смирнова и заместителя Губернатора Курской области О.А. Крутько.».

6. В структуре Центра управления регионом Курской области, утвержденной указанным постановлением, позицию 1 изложить в следующей редакции:

| | | | |
|---|---|---------|----|
| « | 1. Первый заместитель Губернатора Курской области; заместитель Губернатора Курской области | куратор | ». |
|---|---|---------|----|

7. Положение о Центре управления регионом Курской области, утвержденное указанным постановлением, изложить в следующей редакции:

«УТВЕРЖДЕНО
постановлением
Администрации
Курской области
от 22.09.2020 № 958-па
(в редакции постановления
Администрации Курской
области
от 30.03.2022 № 337-па)

ПОЛОЖЕНИЕ о Центре управления регионом Курской области

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет цели и задачи Центра управления регионом Курской области (далее – ЦУР), требования к его структуре, функции и иные требования к его деятельности.

1.2. ЦУР является проектным офисом, осуществляющим:

координацию работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений (далее – сообщения (жалобы) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также граждан Российской Федерации, постоянно проживающих за пределами территории Российской Федерации (далее – граждане), и юридических лиц любых организационно-правовых форм вне зависимости от места их государственной регистрации (далее – юридические лица), поступающих в органы исполнительной власти Курской области, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные организации, организации с государственным и муниципальным участием (далее – органы и организации Курской области) по всем каналам связи, в том числе

с использованием инфраструктуры электронного правительства, включая платформу обратной связи, региональных и муниципальных систем обратной связи и обработки сообщений, публикуемых гражданами и юридическими лицами в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации;

взаимодействие с гражданами через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной коммуникации по направлениям и тематикам деятельности центра управления региона;

оперативное реагирование по направлениям и тематикам деятельности центра управления региона через взаимодействие с органами и организациями;

предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития Курской области.

1.3. В своей деятельности ЦУР руководствуется Конституцией Российской Федерации, нормативными правовыми актами Российской Федерации, постановлением Правительства Российской Федерации от 31 октября 2018 г. № 1288 «Об организации проектной деятельности в Правительстве Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2020 г. № 1844 «Об утверждении Правил предоставления субсидии из федерального бюджета автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» на создание и обеспечение функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов и Правил создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов», в том числе национальной программой «Цифровая экономика Российской Федерации», утвержденной протоколом заседания президиума Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам от 4 июня 2019 года № 7, нормативными правовыми актами Курской области, а также настоящим Положением.

2. Задачи ЦУР

2.1. Задачами ЦУР являются:

а) мониторинг обработки обращений и сообщений, включающий в себя:

анализ поступающих обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступивших в адрес органов и организаций Курской области;

структурирование и формализацию сути обращений и сообщений граждан и юридических лиц;

мониторинг сроков и качества обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих по указанным каналам связи;

сбор информации об удовлетворенности граждан и юридических лиц результатами обработки их обращений и сообщений;

сводный анализ результатов обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц;

б) формирование комплексной картины проблем на основании анализа:

обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в адрес органов и организаций Курской области;

обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;

мониторинга работы органов и организаций Курской области для отчета руководству Курской области;

выявления конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов и организаций Курской области с гражданами и юридическими лицами, организация каналов коммуникации с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;

в) формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию органов и организаций Курской области с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы органов и организаций Курской области;

г) выявление и анализ лучших практик, процессов государственного и муниципального управления, выработка рекомендаций по оптимизации процессов предоставления государственных и муниципальных услуг, исполнения функций, координация внедрения в Курской области оптимизированных регламентов и технологических сервисов и централизованных платформ для оказания услуг и исполнения функций;

д) выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии органов и организаций Курской области с гражданами и юридическими лицами;

е) проведение аналитических исследований по удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями органов и организаций Курской области;

ж) разработка информационных материалов для информирования, в том числе с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации, целевых групп граждан и юридических лиц с учетом их географического размещения и других характеристик, адаптация указанных материалов с учетом особенностей целевой аудитории и каналов информирования, информирование граждан и юридических лиц по тематикам работы центра управления региона;

з) проведение образовательных семинаров для профильных специалистов в Курской области;

и) координация формирования и сопровождения системы официальных страниц (групп) органов и организаций Курской области в

средствах электронной массовой коммуникации на территории Курской области;

к) содействие формированию дополнительных условий для обеспечения открытости деятельности органов и организаций.

3. Структура ЦУР, функциональные обязанности участников ЦУР

3.1. Структура ЦУР утверждается постановлением Администрации Курской области.

Структура ЦУР включает в себя: куратора ЦУР; ответственного исполнителя по созданию и функционированию ЦУР; руководителя ЦУР; ответственных за отраслевые блоки ЦУР по тематикам: жилищно-коммунальное хозяйство, твёрдые коммунальные отходы, энергетика, образование, здравоохранение, дороги, транспорт, социальная защита, экология (далее – отраслевые блоки ЦУР); ответственного за работу с масс-медиа; руководителей отраслевых блоков по тематикам и руководителей направлений работы ЦУР; руководителей направлений ЦУР.

3.2. Куратор ЦУР:

несет персональную ответственность за достижение обязательных показателей работы ЦУР;

обеспечивает разработку и принятие нормативных правовых актов Курской области, необходимых для организации деятельности ЦУР, выполнения, стоящих перед ЦУР задач;

утверждает основные направления развития ЦУР (по согласованию с обособленного подразделения автономной некоммерческой организацией по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» (далее - Центр компетенций ЦУР) в Курской области, отвечающих за работу по направлениям);

координирует взаимодействие органов исполнительной власти Курской области;

утверждает паспорта проектов (программ) по тематикам деятельности ЦУР и сводные планы проектов (программ) по тематикам деятельности ЦУР;

утверждает отчеты о ходе реализации проектов (программ) по тематикам деятельности ЦУР;

утверждает составы рабочих и экспертных групп проектов (программ) по отраслевым блокам ЦУР;

организует взаимодействие ЦУР с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, а также с Центром компетенций ЦУР по вопросам деятельности ЦУР;

координирует деятельность органов государственной власти Курской области и органов местного самоуправления и отраслевых блоков ЦУР с мероприятиями по цифровизации отдельных секторов экономики и социальной сферы в Курской области, в том числе с учетом

соответствующих федеральных и ведомственных проектов;

устанавливает и утверждает (по согласованию с Центром компетенций) дополнительные показатели, планируемые к достижению в рамках деятельности ЦУР.

3.3. Ответственный исполнитель по созданию и функционированию ЦУР:

несет персональную ответственность за исполнение мероприятий дорожной карты по созданию и функционированию ЦУР;

обеспечивает организацию деятельности органов исполнительной власти Курской области, органов местного самоуправления при реализации мероприятий по созданию, развитию и функционированию ЦУР;

разрабатывает основные направления развития ЦУР, представляет их на утверждение куратору ЦУР;

обеспечивает подписание соглашения о сотрудничестве при создании и функционировании ЦУР и согласование дорожной карты по созданию и обеспечению функционирования ЦУР с Центром компетенций ЦУР;

обеспечивает направление проектов соглашения о сотрудничестве при создании и функционировании ЦУР и дорожной карты по созданию и обеспечению функционирования ЦУР в Центр компетенций ЦУР;

отвечает за синхронизацию работы ЦУР с региональными проектами и программами, реализуемыми в рамках исполнения Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 года № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» и национальных программ и проектов Российской Федерации, а также положениями Приоритетного проекта «Формирование комфортной городской среды», проектов «Умный город и АПК «Безопасный город»;

обеспечивает ежеквартальное представление в Центр компетенций ЦУР отчетов об исполнении мероприятий дорожной карты по созданию и обеспечению функционирования ЦУР;

в случае необходимости привлекает к работе ЦУР представителей заинтересованных органов и организаций Курской области.

3.4. Руководитель ЦУР:

обеспечивает согласование дорожной карты по созданию и обеспечению функционирования ЦУР;

осуществляет непосредственное руководство операционной деятельностью ЦУР;

обеспечивает текущую деятельность ЦУР;

отвечает за достижение целевых показателей работы обособленного подразделения Центра компетенций ЦУР;

проводит анализ реализации проектов (программ) по отраслевым блокам ЦУР, а также представляет отчет о ходе их реализации;

разрабатывает сводные планы проектов (программ) по отраслевым блокам ЦУР;

согласовывает проекты паспортов проектов (программ) по отраслевым блокам ЦУР;

согласовывает отчеты о ходе реализации проектов (программ) по отраслевым блокам ЦУР;

обеспечивает проведение мониторинга и анализа рисков проектов (программ) по отраслевым блокам ЦУР, инициирует рассмотрение вопросов, требующих решений куратора ЦУР;

инициирует осуществление ежегодной актуализации дорожной карты;

обеспечивает методическое сопровождение проектной и иной деятельности в ЦУР в соответствии с задачами ЦУР.

3.5. Ответственные за отраслевые блоки ЦУР:

обеспечивают организацию работы курируемого отраслевого блока ЦУР;

обеспечивают представительство курируемого отраслевого блока ЦУР с учетом количества сообщений (жалоб) по курируемой отрасли (сфере деятельности);

обеспечивают реализацию задач ЦУР в курируемых отраслевых блоках;

обеспечивают разработку паспортов проектов (программ) по курируемым отраслевым блокам ЦУР;

обеспечивают подготовку отчетов о ходе реализации проектов (программ) по курируемым отраслевым блокам ЦУР;

представляют куратору ЦУР предложения по составу рабочих и экспертных групп проектов (программ) по курируемым отраслевым блокам ЦУР;

представляют куратору ЦУР предложения по синхронизации работы ЦУР с региональными проектами и программами, реализуемыми в рамках исполнения указов Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 года № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» и от 21 июля 2020 года № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года» (далее – Указ Президента № 204, Указ Президента № 474), национальными программами и проектами;

обеспечивают синхронизацию работы курируемых отраслевых блоков ЦУР с мероприятиями по цифровизации приоритетных отраслей экономики и социальной сферы в области с учетом соответствующих национальных программ (проектов), федеральных и ведомственных проектов, реализуемых в соответствии с Указом Президента № 204, Указом Президента № 474;

в случае увольнения сотрудника, определенного как руководитель отраслевого блока ЦУР, или рекомендации от куратора ЦУР о необходимой замене сотрудника, определенного как руководитель отраслевого блока ЦУР, в течение 3 рабочих дней со дня получения уведомления об увольнении или рекомендации от куратора ЦУР предлагают другую кандидатуру сотрудника;

несут персональную ответственность за достижение целевых

показателей деятельности ЦУР по курируемым отраслевым блокам.

4. Деятельность ЦУР

4.1. ЦУР осуществляет деятельность по отраслевым блокам ЦУР согласно структуре ЦУР.

4.2. В ходе своей деятельности ЦУР осуществляет мероприятия по следующим направлениям:

а) «Обратная связь»:

трансформация процессов обработки сообщений (жалоб);

разработка методических рекомендаций по совершенствованию порядка подготовки ответов на сообщения (жалобы);

установление и анализ причин существующих и потенциальных проблем с целью принятия решений по корректирующим и предупреждающим мероприятиям;

б) «Обучение»:

обучение и повышение квалификации сотрудников органов и организаций Курской области, сотрудников Центра компетенций, включая сотрудников обособленных подразделений Центра компетенций Курской области;

в) «Информирование»:

информирование о работе федеральных органов государственной власти и региональных органов государственной власти Курской области, социально-экономических, общественно-политических процессах в Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

обеспечение адресного информирования граждан и юридических лиц с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной массовой коммуникации, имеющих возможность использования платформы обратной связи, по отраслевым блокам ЦУР;

обеспечение интерактивного взаимодействия органов и организаций с гражданами и юридическими лицами для решения актуальных задач посредством информирования в социальных сетях;

обеспечение информирования о реализации решений по вопросам развития региона, принятых с вовлечением граждан через платформу обратной связи, с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;

обеспечение содействия формированию дополнительных условий для открытости органов и организаций Курской области, в том числе с применением технических решений на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

г) «Процессы и методология»:

трансформация порядка обработки повторных сообщений (жалоб) в адрес органов и организаций Курской области;

устранение причин и предотвращение повторных сообщений (жалоб) в адрес отраслевых органов и организаций Курской области;

использование в отраслевых блоках ЦУР Курской области информационных систем, специального программного обеспечения для обработки сообщений (жалоб) в адрес органов и организаций Курской области.

4.3. ЦУР:

обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблем по тематикам сообщений (жалоб);

обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов устранения первопричин обращений и сообщений (жалоб) по отраслевым блокам ЦУР;

осуществляет проверку и свод информации о реализации проектов (программ) по отраслевым блокам ЦУР;

обеспечивает свод информации по вопросам, относящимся к компетенции ЦУР с соответствующим рейтингованием;

проводит рейтингование органов и организаций Курской области по количеству, срокам рассмотрения и полноте реагирования по существу на сообщения (жалобы);

участвует в контрольных мероприятиях, организованных Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, Центром компетенций ЦУР в отношении проектов (программ) по отраслевым блокам ЦУР;

предоставляет по запросу Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации документы и материалы, относящиеся к созданию и функционированию ЦУР;

предоставляет по запросу Центра компетенций ЦУР аналитические и иные материалы о реализации проектов (программ) по отраслевым блокам ЦУР;

обеспечивает учет уровня занятости по отраслевым блокам ЦУР, подготавливает предложения по кадровому усилению состава ЦУР;

осуществляет оценку обязательных показателей работы ответственных за отраслевые блоки ЦУР, осуществляет свод и проверку данных по итогам оценки;

выполняет иные функции в сфере проектной деятельности в соответствии с законодательством Российской Федерации и Курской области.

4.4. Формирование, согласование (одобрение), утверждение и представление информации и документов, разрабатываемых при создании и функционировании ЦУР, осуществляются с использованием портала ЦУР.

Информация, вносимая на портале ЦУР, приравнивается к официальному письму (отчету), направленному по каналам системы межведомственного электронного взаимодействия.

4.5. Перечень региональных проблем для работы ЦУР формируется

на основе данных информационно-аналитической системы для поддержки принятия управленческих решений «ВІ: ЦУР РФ», а также показателей выполнения национальных программ (проектов), федеральных и ведомственных проектов, реализуемых в соответствии с Указом Президента № 474.

4.6. Состав категорий региональных проблем для работы ЦУР формируется на основе данных ИАС «ВІ: ЦУР РФ». Категории региональных проблем для работы ЦУР определяются по каждому отраслевому блоку ЦУР в количестве не менее трех.

В случае если в соответствии с данными ИАС «ВІ: ЦУР РФ» в приоритет попадает категория «прочие по направлению» производится декомпозиция конкретных проблем и определяются наиболее значимые из них.

4.7. По каждой из категорий региональных проблем ЦУР обеспечивает выполнение целевых показателей.

4.8. По решению куратора ЦУР (по согласованию с Центром компетенций ЦУР) могут быть установлены дополнительные показатели, планируемые к достижению в рамках работы ЦУР:

дополнительные показатели работы ЦУР планируются по каждому году в период 2020-2024 гг. исходя из необходимости и достаточности для достижения результатов федерального (ведомственного) проекта;

показатель указывается в формулировке соответствующего результата федерального (ведомственного) проекта, на достижение которого он направлен;

по каждому показателю приводятся: срок достижения результата (в формате ДД.ММ.ГГГГ), качественные и количественные характеристики, а также иные требования, предъявляемые к результатам, в целях однозначного определения их достижения. Формулировка качественных и количественных характеристик должна уточнять показатель и не дублировать его;

при формировании показателей обеспечивается взаимосвязь характеристик и сроков достижения дополнительных показателей с характеристиками и сроками достижения основных показателей работы ЦУР.

4.9. В целях выполнения возложенных задач и функций ЦУР:

запрашивает материалы, относящиеся к созданию и функционированию ЦУР, у Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, Центра компетенций ЦУР и подразделения Центра компетенций ЦУР в Курской области;

вносит куратору ЦУР предложения о формировании дополнительных отраслевых блоков ЦУР и расширении тематик деятельности ЦУР;

запрашивает информацию и материалы, необходимые для функционирования ЦУР, в органах и организациях Курской области;

проводит мероприятия по интеграции работы ЦУР в рамках

организационной структуры органов исполнительной власти Курской области.

4.10. При осуществлении своей деятельности ЦУР взаимодействует с Ситуационным центром Губернатора Курской области путем:

предоставления информации и обмена ею;

проведения взаимных консультаций, совместных рабочих встреч и других мероприятий в целях выработки предложений для Губернатора Курской области;

разработки, принятия и реализации совместных рабочих документов (протоколов, соглашений, планов мероприятий (дорожных карт);

формирования совещательных органов, рабочих групп, в том числе с привлечением к их работе представителей иных лиц.».