



# ПРАВИТЕЛЬСТВО РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 24 июня 2021 г. № 151

г. МАХАЧКАЛА

### Об утверждении Положения о Центре управления регионом Республики Дагестан

Правительство Республики Дагестан **постановляет:**

1. Утвердить прилагаемое Положение о Центре управления регионом Республики Дагестан.

2. Ответственным за материально-техническое обеспечение Центра управления регионом Республики Дагестан является Министерство цифрового развития Республики Дагестан.



**Председатель Правительства  
Республики Дагестан**

**А. Амирханов**

УТВЕРЖДЕНО  
постановлением Правительства  
Республики Дагестан  
от 24 июня 2021 г. № 151

## ПОЛОЖЕНИЕ о Центре управления регионом Республики Дагестан

### I. Общие положения

1. Центр управления регионом Республики Дагестан (далее – ЦУР РД) – проектный офис, осуществляющий:

координацию работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также граждан Российской Федерации, постоянно проживающих за пределами территории Российской Федерации, и юридических лиц любых организационно-правовых форм вне зависимости от места их государственной регистрации (далее – граждане и юридические лица), поступающих в органы и организации Республики Дагестан, в том числе с использованием федеральных, региональных, муниципальных систем обратной связи и обработки сообщений, а также 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 ЦУР РД;

оперативное реагирование по направлениям и тематикам деятельности ЦУР РД через взаимодействие с органами и организациями в Республике Дагестан;

предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития Республики Дагестан.

### II. Основные цели и задачи ЦУР РД

2. Работа ЦУР РД предусматривает следующие направления деятельности, обеспечивающие достижение целевых значений показателей работы ЦУР РД:

а) направление «Обратная связь»:

трансформация процессов обработки обращений, сообщений граждан и юридических лиц в адрес отраслевых органов и организаций в Республике Дагестан;

разработка методических рекомендаций по совершенствованию порядка подготовки ответов на обращения, сообщения граждан и юридических лиц в адрес отраслевых органов и организаций в Республике Дагестан;

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

б) направление «Обучение»:

обучение и повышение квалификации сотрудников органов и организаций в Республике Дагестан, сотрудников АНО «Диалог Регионы» (далее – Центр компетенций), включая сотрудников обособленных подразделений Центра компетенций;

в) направление «Информирование»:

информирование о работе федеральных и региональных органов власти, социально-экономических, общественно-политических процессах в Республике Дагестан в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

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

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, в том числе с применением технических решений на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

г) направление «Процессы и методология»:

трансформация порядка обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц в адрес отраслевых органов и организаций в Республике Дагестан;

устранение причин и предотвращение повторных обращений, сообщений граждан и юридических лиц в адрес отраслевых органов и организаций в Республике Дагестан;

использование в отраслевых блоках ЦУР РД информационных систем, специального программного обеспечения для обработки обращений, сообщений граждан и юридических лиц в адрес отраслевых органов и организаций в Республике Дагестан.

3. Задачами ЦУР РД являются:

а) мониторинг обработки обращений и сообщений, включающий в себя: анализ обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступивших в адрес органов и организаций в Республике Дагестан;

структурирование и формализация 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 в Республике Дагестан;

обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;

мониторинга работы органов и организаций в Республике Дагестан для отчета руководству Республики Дагестан;

выявления конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов и организаций в Республике Дагестан 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 в Республике Дагестан с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы органов и организаций в Республике Дагестан;

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 Республике Дагестан 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 в Республике Дагестан с гражданами и юридическими лицами;

е) проведение аналитических исследований по удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями органов и организаций в Республике Дагестан;

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 ЦУР РД;

з) проведение образовательных семинаров для профильных специалистов в Республике Дагестан;

и) координация формирования и сопровождения системы официальных страниц (групп) органов и организаций в Республике Дагестан в средствах электронной массовой коммуникации на территории Республики Дагестан;

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

### III. Структура ЦУР РД

4. Структура ЦУР РД включает в себя:

куратора;

ответственного исполнителя;

руководителя ЦУР РД;

руководителей отраслевых блоков по тематикам: «Жилищно-коммунальное хозяйство», «Твердые коммунальные отходы», «Энергетика», «Образование», «Здравоохранение», «Дороги», «Транспорт», «Социальная защита»;

руководителей направлений работы ЦУР РД – сотрудников обособленного подразделения Центра компетенций, отвечающих за работу по направлениям в соответствии с заключенным соглашением между Правительством Республики Дагестан и АНО «Диалог Регионы».

5. Куратором ЦУР РД является заместитель Председателя Правительства Республики Дагестан в соответствии с распределением обязанностей (далее – Куратор), в функции которого входит:

а) контроль достижения обязательных показателей работы ЦУР РД, утверждаемых в установленном порядке;

б) обеспечение разработки и утверждения нормативных правовых актов Республики Дагестан, необходимых для организации деятельности ЦУР РД;

в) координация взаимодействия:

с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (далее – Минцифры России) и Центром компетенций;

с органами государственной власти Республики Дагестан и органами местного самоуправления муниципальных образований Республики Дагестан (далее – органы местного самоуправления);

г) утверждение:

дополнительных показателей работы ЦУР РД;

паспортов проектов (программ) по отраслевым тематикам деятельности ЦУР РД и сводных планов проектов (программ) по тематикам деятельности ЦУР РД;

отчетов о ходе реализации проектов (программ) по отраслевым тематикам деятельности ЦУР РД и сводных планов проектов (программ) по тематикам деятельности ЦУР РД;

составов рабочих и экспертных групп проектов (программ) по тематикам деятельности ЦУР РД;

з) привлечение в случае необходимости к работе ЦУР РД представителей

заинтересованных органов государственной власти Республики Дагестан и органов местного самоуправления.

6. Ответственным исполнителем является Министерство цифрового развития Республики Дагестан (далее – Ответственный исполнитель), в функции которого входит:

а) разработка:

дорожной карты по созданию и функционированию ЦУР РД (далее – дорожная карта) и ее актуализация (не реже одного раза в год);

регламента функционирования и информационного обеспечения ЦУР РД (далее – Регламент);

проектов правовых актов, необходимых для организации деятельности ЦУР РД, согласование их в установленном порядке и направление Куратору;

дополнительных показателей работы ЦУР РД и направление их на утверждение Куратору;

б) направление утвержденной в установленном порядке дорожной карты руководителю федерального проекта «Цифровое государственное управление», а также в Центр компетенций;

в) во взаимодействии с заинтересованными органами исполнительной власти Республики Дагестан синхронизация работы ЦУР РД с региональными проектами и программами, реализуемыми в рамках исполнения Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 г. № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» (далее – Указ Президента РФ № 204) и национальных программ и проектов Российской Федерации, а также положениями приоритетного проекта «Формирование комфортной городской среды»;

г) координация деятельности органов исполнительной власти Республики Дагестан и органов местного самоуправления и отраслевых блоков ЦУР РД с мероприятиями по цифровизации отдельных секторов экономики и социальной сферы в Республике Дагестан, в том числе с учетом соответствующих федеральных и ведомственных проектов;

д) согласование:

паспортов проектов (программ) по отраслевым тематикам деятельности ЦУР РД и сводных планов проектов (программ) по тематикам деятельности ЦУР РД;

отчетов о ходе реализации проектов (программ) по отраслевым тематикам деятельности ЦУР РД и сводных планов проектов (программ) по тематикам деятельности ЦУР РД;

е) осуществление в установленном порядке материально-технического обеспечения ЦУР РД по заявке руководителя ЦУР РД в рамках доведенных лимитов бюджетных ассигнований на указанные цели из республиканского бюджета Республики Дагестан.

7. Руководителем ЦУР РД является сотрудник обособленного подразделения Центра компетенций, отвечающего за работу ЦУР РД, в соответствии с заключенным соглашением между Правительством Республики

Дагестан и Центром компетенций, который:

а) осуществляет непосредственное руководство деятельностью ЦУР РД в соответствии с настоящим Положением, Регламентом и дорожной картой;

б) несет ответственность за достижение обязательных и дополнительных показателей работы ЦУР РД;

в) готовит и направляет Ответственному исполнителю заявку о необходимом материально-техническом обеспечении ЦУР РД;

г) обеспечивает:

текущую деятельность ЦУР РД;

исполнение мероприятий дорожной карты и представление предложений Ответственному исполнителю по ее актуализации (не реже одного раза в год);

подготовку предложений по разработке нормативных правовых актов Республики Дагестан, необходимых для организации деятельности ЦУР РД, и направление их Ответственному исполнителю;

сквозной мониторинг и анализ рисков проектов (программ) по функциям и тематикам деятельности ЦУР РД, инициирует рассмотрение вопросов, требующих решений Куратора;

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

методическое сопровождение проектной и иной деятельности в ЦУР РД в соответствии с поставленными задачами;

д) проводит анализ реализации проектов (программ) по тематикам деятельности ЦУР РД;

е) направляет Куратору предложения по составу рабочих и экспертных групп проектов (программ) по тематикам деятельности ЦУР РД;

ж) разрабатывает:

проекты паспортов проектов (программ) по отраслевым тематикам деятельности ЦУР РД и сводных планов проектов (программ) по тематикам деятельности ЦУР РД, направляет их на согласование Ответственному исполнителю и на утверждение Куратору;

проекты отчетов о ходе реализации проектов (программ) по тематикам деятельности ЦУР РД и направляет их на согласование Ответственному исполнителю и на утверждение Куратору.

8. Ответственными за отраслевые блоки по тематикам являются органы исполнительной власти Республики Дагестан в сферах:

«Жилищно-коммунальное хозяйство», «Энергетика» – Министерство энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Республики Дагестан;

«Твердые коммунальные отходы» – Министерство природных ресурсов и экологии Республики Дагестан;

«Образование» – Министерство образования и науки Республики Дагестан;

«Здравоохранение» – Министерство здравоохранения Республики Дагестан;

«Дороги», «Транспорт» – Министерство транспорта и дорожного

хозяйства Республики Дагестан;

«Социальная защита» – Министерство труда и социального развития Республики Дагестан.

Ответственные за отраслевые блоки:

а) обеспечивают:

организацию работы курируемого отраслевого блока, в том числе административно-хозяйственной;

представительство курируемого отраслевого блока в ЦУР РД (количество прикомандированных сотрудников по каждому отраслевому блоку определяется исходя из количества обращений);

реализацию задач ЦУР РД в части курируемых отраслевых блоков;

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

разработку паспортов проектов (программ) по курируемым тематикам деятельности ЦУР РД;

б) готовят отчеты о ходе реализации проектов (программ) по курируемым тематикам деятельности ЦУР РД;

в) несут персональную ответственность за достижение обязательных показателей работы по направлениям деятельности в части отраслевой тематики;

г) представляют Руководителю ЦУР РД предложения по составу рабочих и экспертных групп проектов (программ) по курируемым тематикам деятельности ЦУР РД.

#### **IV. Деятельность ЦУР РД**

9. ЦУР РД:

а) предоставляет по запросу Минцифры России, Куратора и Ответственного исполнителя любые материалы и информацию, относящуюся к созданию, функционированию и деятельности ЦУР РД;

б) предоставляет по запросу Центра компетенций аналитические и иные материалы о реализации проектов (программ) по функциям и тематикам деятельности ЦУР РД;

в) осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности ЦУР РД;

г) обеспечивает:

в установленном порядке рейтингование органов государственной власти Республики Дагестан, органов местного самоуправления по количеству/качеству/скорости/полноте реагирования на обращения и сообщения (жалобы) граждан и юридических лиц по всем видам обратной связи;

создание межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблем по тематикам обращений и сообщений (жалоб) граждан и юридических лиц;

создание межведомственных и отраслевых механизмов устранения первопричин обращений и сообщений (жалоб) граждан и юридических лиц по тематикам отраслевых блоков ЦУР РД;

д) осуществляет оценку обязательных и дополнительных показателей работы ответственных за отраслевые тематики, осуществляет свод и проверку данных по итогам оценки;

е) выполняет иные функции, предусмотренные настоящим Положением и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Дагестан.

10. Ввод информации, контроль сроков и качества обработки обращений осуществляются с использованием Портала ЦУР в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

11. Информация, размещаемая на Портале ЦУР, приравнивается к официальному письму/отчету, направленному по каналам системы межведомственного электронного взаимодействия.

12. Перечень региональных проблем для работы ЦУР РД формируется на основании данных информационно-аналитической системы для поддержки принятия управленческих решений «ВІ: ЦУР РФ» (далее – ИАС «ВІ: ЦУР РФ»), а также показателей выполнения национальных программ (проектов), федеральных и ведомственных проектов, реализуемых в соответствии с Указом Президента РФ № 204.

13. В своей деятельности ЦУР РД руководствуется законодательством Российской Федерации и Республики Дагестан, а также настоящим Положением.

#### **V. Определение категорий региональных проблем для работы ЦУР РД**

14. Состав категорий региональных проблем для работы ЦУР РД формируется на основе данных ИАС «ВІ: ЦУР РФ». Категории региональных проблем для работы ЦУР РД определяются по каждой отраслевой тематике в количестве не менее трех.

15. 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.

16. По каждой из категорий обеспечивается выполнение целевых показателей.

---