



КОМИ РЕСПУБЛИКАСА ВЕСЬКӦДЛАН КОТЫР Ш У Ӧ М

ПРАВИТЕЛЬСТВО РЕСПУБЛИКИ КОМИ ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 14 февраля 2022 г. № 63

г. Сыктывкар

Об утверждении Положения о Центре управления регионом Республики Коми

В соответствии с пунктом 3 перечня поручений Президента Российской Федерации по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления 30 января 2020 года, утвержденного Президентом Российской Федерации 1 марта 2020 г. № Пр-354, 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 рамках реализации Соглашения о сотрудничестве при создании и функционировании Центра управления регионом Республики Коми, заключенного между Правительством Республики Коми и автономной некоммерческой организацией по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы», а также в целях обеспечения функционирования Центра управления регионом Республики Коми, созданного распоряжением Правительства Республики Коми от 24 августа 2020 г. № 271-р, Правительство Республики Коми постановляет:

1. Утвердить Положение о Центре управления регионом Республики Коми согласно приложению.

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Заместитель Председателя Правительства
Республики Коми - министр
экономического развития
и промышленности Республики Коми



Э. Ахмеева

УТВЕРЖДЕНО
постановлением Правительства Республики Коми
от 14 февраля 2022 г. № 63
(приложение)

ПОЛОЖЕНИЕ

о Центре управления регионом Республики Коми

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет цели, задачи и функции Центра управления регионом Республики Коми (далее - ЦУР), структуру ЦУР, функции и обязанности участников структуры ЦУР, особенности определения категорий региональных проблем для работы ЦУР.

1.2. ЦУР является проектным офисом, деятельность которого регламентируется настоящим Положением.

1.3. Понятия, используемые в настоящем Положении, применяются в значениях, определенных Правилами создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2020 г. № 1844.

1.4. Организационное содействие ЦУР, необходимое для обеспечения его деятельности, осуществляет Администрация Главы Республики Коми.

Материально-техническое обеспечение деятельности ЦУР, включая приобретение офисной мебели, канцелярских и офисных товаров, хозяйственного инвентаря, осуществляется с учетом подпункта «в» пункта 4 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, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2020 г. № 1844.

Предоставление помещений, в том числе несение эксплуатационных расходов по содержанию помещений для ЦУР, осуществляет орган исполнительной власти Республики Коми по управлению и распоряжению государственным имуществом Республики Коми и (или) государственное учреждение Республики Коми, в отношении которого указаный орган исполнительной власти Республики Коми осуществляет функции и полномочия учредителя.

2. Цели и задачи ЦУР

2.1. ЦУР осуществляет:

координацию работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений от 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 исполнительной власти Республики Коми, органы местного самоуправления в Республике Коми, территориальные государственные внебюджетные фонды либо подведомственные государственным органам Республики Коми или органам местного самоуправления в Республике Коми организации, государственные и муниципальные организации, организации с государственным участием или участием муниципального образования в границах Республики Коми (далее – органы и организации), 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;

оперативное реагирование по направлениям и тематикам деятельности ЦУР через взаимодействие с органами и организациями;

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

2.2. 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;

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;

обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;

мониторинга работы органов и организаций для отчета руководству Республики Коми;

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

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

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 Коми 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 с гражданами и юридическими лицами;

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

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;

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

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

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

2.3. В рамках реализации своего назначения и выполнения задач ЦУР обеспечивает достижение обязательных показателей работы ЦУР, устанавливаемых в соответствии с пунктом 3.5 настоящего Положения.

3. Функции ЦУР

3.1. ЦУР реализует следующие функции:

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

2) обеспечивает рейтингование органов исполнительной власти Республики Коми, администраций муниципальных образований муниципальных районов и городских округов в Республике Коми по работе с обратной связью в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

3) обеспечивает содействие в создании межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблем по тематикам обращений и сообщений граждан и юридических лиц;

4) обеспечивает содействие в создании межведомственных и отраслевых механизмов устранения первопричин обращений и сообщений граждан и юридических лиц по тематикам отраслевых блоков ЦУР;

5) участвует в контрольных мероприятиях, организованных Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, обеспечивает внутренний дополнительный контроль (организуется автономной некоммерческой организацией по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» (далее – Центр компетенций) в рамках внутренней деятельности ЦУР, при необходимости) в отношении планов по реализации функций (в том числе в рамках отдельных тематик деятельности) ЦУР;

б) выполняет иные функции, необходимые для обеспечения работы ЦУР в соответствии с настоящим Положением, в том числе реализует ряд следующих внутренних функций:

а) обеспечивает комплектование кадрового состава ЦУР на уровне, достаточном для выполнения задач и функций ЦУР в соответствии с настоящим Положением;

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

в) готовит по запросу Центра компетенций аналитические и иные материалы о реализации планов по реализации функций (в том числе в рамках отдельных тематик деятельности) ЦУР;

г) осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности ЦУР.

3.2. Формирование, согласование (одобрение), утверждение и представление информации и документов, разрабатываемых при создании и функционировании ЦУР, осуществляются с использованием федеральной информационной системы, направленной на создание центров управления регионов в субъектах Российской Федерации (далее - Портал), доступ к которой предоставляет Центр компетенций.

3.3. Информация, вносимая на Портал, приравнивается к официальному письму/отчету, направленному по каналам Системы межведомственного электронного взаимодействия.

3.4. Информация для определения состава категорий региональных проблем для работы ЦУР формируется на основании данных информационно-аналитической системы для поддержки принятия управленческих решений «ВІ: ЦУР Российской Федерации» (далее - ИАС «ВІ: ЦУР РФ») в соответствии с разделом 5 настоящего Положения.

3.5. Обязательные показатели работы ЦУР устанавливаются в соответствии с Методическими рекомендациями по созданию и функционированию в субъектах Российской Федерации центров управления регионов, утверждаемыми Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

4. Структура ЦУР, функции и обязанности участников структуры ЦУР

4.1. В структуру ЦУР входят следующие участники:

- 1) Куратор ЦУР;
- 2) Ответственный исполнитель по созданию и функционированию ЦУР;
- 3) Ответственные за отраслевые блоки по тематикам;
- 4) Ответственный за работу с масс-медиа;
- 5) Руководители отраслевых блоков ЦУР по тематикам;
- 6) Руководитель ЦУР;
- 7) Руководители направлений ЦУР.

4.2. Руководитель ЦУР и Руководители направлений ЦУР образуют обособленное подразделение Центра компетенций.

4.3. Куратором ЦУР является заместитель Председателя Правительства Республики Коми, осуществляющий в соответствии с распределением обязанностей координацию работы органов исполнительной власти Республики Коми по вопросам реализации в Республике Коми государственной внутренней политики.

4.4. Куратор ЦУР:

- 1) несет персональную ответственность за создание и функционирование ЦУР, за достижение обязательных показателей работы ЦУР;
- 2) организует разработку и утверждение нормативных правовых актов, необходимых для организации деятельности ЦУР, выполнения стоящих перед ЦУР задач;
- 3) утверждает дополнительные показатели, планируемые к достижению в рамках работы ЦУР;
- 4) отвечает за организацию взаимодействия ЦУР с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации;
- 5) координирует взаимодействие органов и организаций в рамках компетенций ЦУР;

б) утверждает составы рабочих и экспертных групп по реализации планов по тематикам деятельности ЦУР;

7) утверждает планы по отраслевым тематикам деятельности ЦУР и сводные планы по тематикам деятельности ЦУР;

8) утверждает отчеты о ходе реализации планов по отраслевым тематикам деятельности ЦУР и отчеты о ходе реализации сводных планов по тематикам деятельности ЦУР.

4.5. Ответственным исполнителем по созданию и функционированию ЦУР является Руководитель Администрации Главы Республики Коми.

4.6. Ответственный исполнитель по созданию и функционированию ЦУР:

1) несет персональную ответственность за исполнение мероприятий дорожной карты по созданию и обеспечению работы ЦУР (далее - Дорожная карта);

2) обеспечивает согласование Дорожной карты с Центром компетенций;

3) отвечает за синхронизацию работы ЦУР с положениями региональных проектов, реализуемых на территории Республики Коми в рамках национальных программ и проектов Российской Федерации в целях 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», а также с положениями приоритетного проекта «Умный город», реализуемого в Республике Коми;

4) привлекает при необходимости к работе ЦУР представителей заинтересованных органов исполнительной власти Республики Коми и органов местного самоуправления в Республике Коми, а также иных организаций.

4.7. Ответственные за отраслевые блоки по тематикам определяются из числа руководителей/заместителей руководителей органов исполнительной власти Республики Коми по направлениям: жилищно-коммунальное хозяйство, твердые коммунальные отходы, энергетика, образование, здравоохранение, дороги, транспорт, социальная защита, малое и среднее предпринимательство.

4.8. Ответственные за отраслевые блоки по тематикам:

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

2) обеспечивают организацию работы курируемого отраслевого блока;

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

4) обеспечивают реализацию задач ЦУР в части курируемых отраслевых блоков;

5) обеспечивают синхронизацию работы курируемых отраслевых блоков ЦУР с мероприятиями по цифровизации приоритетных отраслей эконо-

мики и социальной сферы в Республике Коми, в том числе с учетом региональных проектов национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» на территории Республики Коми;

6) обеспечивают разработку планов по курируемым тематикам деятельности ЦУР;

7) обеспечивают подготовку отчетов о ходе реализации планов по курируемым тематикам деятельности ЦУР;

8) представляют Ответственному исполнителю по созданию и функционированию ЦУР предложения по составу рабочих и экспертных групп по реализации планов по курируемым тематикам деятельности ЦУР;

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

10) обеспечивают создание межведомственных и отраслевых механизмов устранения первопричин обращений (планы мероприятий по устранению первопричин) и сообщений граждан и юридических лиц по тематикам отраслевых блоков ЦУР.

4.9. Ответственный за работу с масс-медиа определяется Ответственным исполнителем по созданию и функционированию ЦУР из числа должностных лиц Администрации Главы Республики Коми.

4.10. Ответственный за работу с масс-медиа несет ответственность за обеспечение взаимодействия ЦУР с региональными средствами массовой информации, а также за использование в целях работы ЦУР социальных сетей, мессенджеров, иных средств электронной массовой коммуникации.

4.11. Руководители отраслевых блоков ЦУР по тематикам определяются из числа сотрудников органов исполнительной власти Республики Коми (или их подведомственных учреждений) по направлениям: жилищно-коммунальное хозяйство, твердые коммунальные отходы, энергетика, образование, здравоохранение, дороги, транспорт, социальная защита, малое и среднее предпринимательство.

4.12. Руководители отраслевых блоков ЦУР по тематикам выполняют задачи, получаемые от Ответственных за соответствующие отраслевые блоки по тематикам в рамках реализации функций и полномочий Ответственных за отраслевые блоки по тематикам.

4.13. Обособленное подразделение Центра компетенций реализует следующие функции:

1) обратная связь:

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

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

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

2) обучение:

обучение и повышение квалификации сотрудников органов и организаций, сотрудников ЦУР в рамках компетенций ЦУР;

3) социология:

проведение социологических исследований;

проведение фокус-групп;

4) информирование:

информирование о работе федеральных и региональных органов власти, 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 коммуникации, имеющих возможность использования платформы обратной связи, по тематикам деятельности 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 Республики Коми, 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)»;

5) процессы и методология:

содействие в трансформации порядка обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц в адрес отраслевых органов и организаций;

содействие в устранении причин и предотвращении повторных обращений, сообщений граждан и юридических лиц в адрес отраслевых органов и организаций;

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

6) мониторинг, аналитика и реагирование.

4.14. Руководитель ЦУР является руководителем обособленного подразделения Центра компетенций.

4.15. Руководитель ЦУР:

- 1) осуществляет непосредственное руководство операционной деятельностью ЦУР;
- 2) обеспечивает текущую деятельность ЦУР;
- 3) отвечает за достижение обязательных показателей работы обособленного подразделения Центра компетенций;
- 4) проводит анализ реализации планов по тематикам деятельности ЦУР, а также предоставляет отчет о ходе их реализации;
- 5) разрабатывает сводные планы по тематикам деятельности ЦУР;
- 6) согласовывает проекты планов по отраслевым тематикам ЦУР;
- 7) согласовывает отчеты о ходе реализации планов по функциям и тематикам деятельности ЦУР;
- 8) обеспечивает сквозной мониторинг и анализ рисков планов по функциям и тематикам деятельности ЦУР, инициирует рассмотрение вопросов, требующих решений Куратора ЦУР;
- 9) обеспечивает ежегодную актуализацию Дорожной карты;
- 10) обеспечивает методическое сопровождение деятельности ЦУР в соответствии с поставленными перед ЦУР задачами.

4.16. Руководители направлений ЦУР являются сотрудниками обособленного подразделения Центра компетенций.

4.17. Руководители направлений ЦУР выполняют задачи, получаемые от Руководителя ЦУР в рамках реализации функций и полномочий Руководителя ЦУР.

5. Определение перечня и категорий региональных проблем для работы ЦУР

5.1. Перечень региональных проблем для работы ЦУР формируется на основании данных тепловой карты.

5.2. Категории региональных проблем для работы ЦУР определяются по каждой отраслевой тематике в количестве не менее трех.

5.3. 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.

5.4. По каждой из категорий региональных проблем обеспечивается выполнение целевых показателей.

5.5. По решению Куратора ЦУР могут быть установлены дополнительные показатели, планируемые к достижению в рамках работы ЦУР:

- 1) дополнительные показатели работы ЦУР планируются по каждому году в период 2021 - 2024 гг.;
- 2) по каждому показателю приводится срок достижения, качественные, количественные и иные характеристики, достаточные для однозначного определения достижения целевого значения показателя;

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